

Eliane Nadine Silva Lubrano Vieira

# A Responsabilidade Social e o Desempenho Financeiro das Empresas: um estudo de caso

**Universidade Jean Piaget de Cabo Verde**

Campus Universitário da Cidade da Praia  
Caixa Postal 775, Palmarejo Grande  
Cidade da Praia, Santiago  
Cabo Verde

8.10.13



Eliane Nadine Silva Lubrano Vieira

# A Responsabilidade Social e o Desempenho Financeiro das Empresas: um estudo de caso

Eliane Nadine Silva Lubrano Vieira, autor da monografia intitulada A Responsabilidade Social e o Desempenho Financeiro das Empresas: um estudo de caso, declaro que, salvo fontes devidamente citadas e referidas, o presente documento é fruto do meu trabalho pessoal, individual e original.

Cidade da Praia aos 30 de Setembro de 2013  
Eliane Nadine Silva Lubrano Vieira

Memória Monográfica apresentada à Universidade Jean Piaget de Cabo Verde como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Economia e Gestão.

## Sumário

Actualmente, a sustentabilidade e a responsabilidade social das empresas tem merecido uma maior preocupação por parte dos estudiosos e dos gestores a nível mundial. Em Cabo Verde, observamos o crescimento do número de empresas que começam a se preocupar com essas questões. Contudo, as conclusões dos diversos estudos feitos são contraditórias, pelo que, o estudo que ora apresentamos pretende conhecer a relação entre o desempenho financeiro e a responsabilidade social da Cabo Verde Telecom, através de um estudo de regressão. O estudo foi realizado com base nos dados publicados nos relatórios e contas da empresa no período de 2007 a 2011 e informações recolhidas junto a administração da empresa. Para a realização dessa pesquisa optou-se pelo método de estudo de caso que nos permitiu estudar de forma mais ou menos aprofundada a relação entre o desempenho financeiro e o investimento em acções de carácter socialmente responsáveis. Após o estudo verificamos que existe sim uma relação entre as variáveis acima referidas e que o investimento em indicadores sociais externos tem um maior impacto sobre o desempenho financeiro da CVTelecom.

**Palavras-chaves:** Empresa, CVTelecom, Responsabilidade Social e Desempenho Financeiro

## Abstract

Currently, sustainability and corporate social responsibility have benefited greater concern among scholars and managers worldwide. In Cape Verde, we observe the growing number of companies are beginning to worry about these issues. However, the findings of the various studies are contradictory, so that we now present a study that seeks to examine the relationship between financial performance and social responsibility of Cabo Verde Telecom, through a regression analysis. The study was based on data published in the annual reports of the company in the period from 2007 to 2011 and the information gathered from the company management. To carry out this research we chose the case study method which allowed us to study in a more or less detailed the relationship between financial performance and investment a social responsibility. After the study we found that there is a relation between the variables mentioned above, and that investment in external social indicators has a greater impact on the financial performance of CVTelecom.

Keywords: Company, CVTelecom, Social Responsibility and Financial Performance

## Agradecimentos

A realização deste trabalho só foi possível devido a uma grande conjugação de esforços que ultrapassam em larga medida todos os tipos de apoios que seria possível de esperar. Não quero deixar de mencionar aqui o meu reconhecimento perante tantos que, de uma ou outra forma, souberam compreender e me ajudaram na realização da tarefa a que me propus.

Em primeiro lugar, desejo expressar minha profunda gratidão a Deus e à minha família pelo acompanhamento e incentivo que sempre me concederam.

Uma palavra especial de agradecimento a minha orientadora, professora Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Lima Rodrigues, pela disponibilidade, compreensão, sugestão que apresentou para elaboração deste trabalho.

À empresa CVTelecom e os seus colaboradores.

E a todos aqueles que directa ou indirectamente contribuiu para a concretização deste trabalho.

# Conteúdo

<b>Introdução .....</b>	<b>14</b>
1 Pergunta de Partida e Hipóteses .....	16
2 Objetivos da pesquisa .....	16
2.1 Objectivo geral .....	16
2.2 Objectivos específicos .....	16
3 Delimitação da pesquisa .....	17
4 Justificação e Motivações .....	17
5 Limitações do estudo .....	18
6 Estrutura do trabalho .....	19
<b>Capítulo 1: Os Fundamentos Teóricos .....</b>	<b>20</b>
1.1 As Empresas e a Responsabilidade Social .....	22
1.2 A Ética e Responsabilidade social .....	27
1.3 O Balanço social como ferramenta de divulgação da Responsabilidade Social .....	28
1.4 Desempenho financeiro .....	30
2 Responsabilidade Social e o Desempenho Financeiro .....	32
3 A Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável .....	35
<b>Capítulo 2: Abordagem Metodológica .....</b>	<b>37</b>
1 Definição do modelo metodológico .....	37
2 Os métodos de recolha e tabulação dos dados .....	38
2.1 Instrumentos de colecta de dados .....	39
2.2 Operacionalização das Variáveis .....	40
3 Metodologia de tratamento e análise dos dados .....	41
<b>Capítulo 3: Apresentação e Análise dos Resultados .....</b>	<b>43</b>
1 Caracterização do grupo CVTelecom .....	43
1.1 Políticas sociais da CVTelecom .....	46
1.1.1 Política de Responsabilidade Social Empresarial .....	46
1.1.2 Políticas internas: Saúde, Segurança e Higiene no trabalho .....	47
1.1.3 Política Ambiental .....	48
2 Apresentação e análise dos resultados da pesquisa .....	51
2.1 O Desempenho Financeiro da empresa – panorama geral .....	51
2.2 A Responsabilidade Social e o Desempenho Financeiro da CVTelecom .....	53
2.2.1 Análise de acordo com a natureza dos investimentos .....	54
2.2.2 Análise na visão agregada dos investimentos em RS .....	58
<b>Conclusão e Considerações .....</b>	<b>61</b>
<b>Sugestões para futuros trabalhos .....</b>	<b>64</b>
<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>65</b>
<b>Sitografia: .....</b>	<b>67</b>



<b>Apêndices</b> .....	70
A    Dados estatísticos .....	71
<b>Anexos</b> .....	76
A    As demonstrações financeiras da empresa .....	77
A.1  Dados comparativos relativamente a 2007/2008.....	77
A.2  Dados comparativos relativamente a 2008/2009 .....	78
A.3  Dados comparativos relativamente a 2009/2010.....	79
A.4  Dados comparativos relativamente a 2010/2011 .....	81

## Tabelas

Tabela 1 - Estudos sobre a relação entre desempenho social e desempenho económico.....	34
Tabela 2 - Indicadores Sociais Internos.....	40
Tabela 3 - Indicadores Sociais Externos .....	41
Tabela 4 - Indicadores Ambientais .....	41
Tabela 5 - Escala do coeficiente de correlação de Brites .....	42
Tabela 6 - Os dados financeiros da empresa (2007-2011) .....	52
Tabela 7 - Estatísticas descritivas das variáveis .....	56
Tabela 8 - Matriz de correlação entre a variável dependente e as variáveis independentes.....	56
Tabela 9 - Matriz de correlação entre as variáveis independentes .....	58
Tabela 10 - Correlação entre o resultado operacional e o total do investimento em RS .....	59

## Gráficos

Gráfico 1 - Comparação da evolução do Resultado Líquido e o Investimento total em RS .... 53

Gráfico 2 - Comparação da evolução do Resultado Operacional e o Investimento total em RS  
..... 54

## Figuras

Figura 1 - Diagrama de dispersão das variáveis .....	55
Figura 2 - Diagrama de dispersão Resultado operacional e Total dos investimentos em RS ..	59

## Lista de Abreviaturas

**RS** – Responsabilidade Social

**DF** – Desempenho Financeiro

**S/D** – Sem Data

**CVTelecom** – Cabo Verde Telecom

**RO** - Resultado Operacional

## Introdução

---

Perante as transformações socioeconómicas e o processo de globalização, a competitividade entre as empresas têm intensificado, o que tem feito aumentar a discussão sobre a ética e a transparência das organizações como factores chaves para o bom desempenho no mercado.

Desta forma, a competitividade das empresas dependem cada vez mais da forma como ela se relaciona com o meio envolvente<sup>1</sup>. E o conhecimento das principais variáveis desse ambiente e a adopção de práticas empresariais adequadas, posicionam como factores determinantes para o sucesso e sobrevivência da maioria dos negócios. Sendo assim, é importante que as empresas repensem o seu papel na sociedade. Essa preocupação com o papel das empresas na sociedade onde estão inseridas é espelhada através das suas acções socialmente responsáveis.

Revendo a literatura sobre a Responsabilidade Social (RS), verificamos que a opinião dos estudiosos da área empresarial diverge quando se fala do grande objectivo das empresas<sup>2</sup>. Por um lado os defensores da visão clássica da responsabilidade social, como o Milton Friedman (1970), defendem que as empresas não têm de assumir qualquer responsabilidade social, mas apenas fazer tantos lucros quanto possível para os seus titulares.

---

<sup>1</sup> “O meio envolvente das organizações representa o contexto no seio do qual as empresas existem e operam e é constituído por todas as influências externas que têm impacto nas decisões e no desempenho da empresa”. (Lisboa et al, 2008)

<sup>2</sup> O objectivo primordial das empresas é criar valor para os proprietários.

Por outro os defensores da visão contemporânea, como é o caso do Keith Davis (1984), defendem que sendo as empresas um membro da sociedade onde ela está inserida, são também responsáveis por ajudar a manter e melhorar o bem-estar dessa mesma sociedade. Pelo que, o assunto tem despertado um crescente interesse tanto entre os académicos, como entre os empresários e gestores.

Vários estudos têm sido realizados com o intuito de verificar a real função social das empresas, entretanto, ainda não existe um consenso sobre o papel das empresas no bem-estar social. A responsabilidade social das empresas é evidenciada através da publicação do balanço social.

Assumindo que o objectivo de qualquer empresa é criar valor para os detentores de propriedade e posicionando a favor da teoria dos *stakeholders*<sup>3</sup>, coloca-se em análise a questão da importância da empresa assumir uma postura cidadã como uma forma de influenciar o comportamento de compra dos clientes e consequentemente a melhoria do desempenho financeiro da empresa.

O problema de pesquisa é investigar a relação existente entre o investimento feito em acções socialmente responsáveis pela CVTelecom e o seu desempenho financeiro.

---

<sup>3</sup> É uma palavra utilizada na área de gestão para designar as pessoas e/ou grupos mais importantes para o planeamento estratégico ou plano de negócios, ou seja, as partes interessadas. De acordo com essa abordagem a empresa é vista como uma organização social que deve trazer algum tipo de benefício a todos os parceiros de negócios ou partes interessadas.

## 1 Pergunta de Partida e Hipóteses

De acordo com o tema apresentado, algumas questões poderão ser levantadas:

- Qual é a relação entre a responsabilidade social da CVTelecom e o seu desempenho financeiro?

E possíveis respostas poderão ser dadas de forma hipotética.

H0: O aumento do investimento em acções de carácter socialmente responsáveis, contribuem para o aumento do desempenho financeiro da empresa.

H1: O investimento social externo proporciona melhor desempenho financeiro do que o investimento social interno e ambiental.

## 2 Objectivos da pesquisa

### 2.1 Objectivo geral

- Verificar se os indicadores de responsabilidade social estão relacionados com o desempenho financeiro da CVTelecom.

### 2.2 Objectivos específicos

- Conhecer o desempenho financeiro da empresa no período de 2007 a 2011;
- Identificar os indicadores de responsabilidade social presentes nas contas da CVTelecom;
- Verificar se existe evidências estatísticas de que o desempenho financeiro reflectido no Resultado operacional está correlacionado às acções socialmente responsáveis da CVTelecom.



### 3 Delimitação da pesquisa

A responsabilidade social no seio das empresas tem ganhado relevo ao longo dos anos, uma vez que vários pesquisadores sobre essa temática defendem que decisões socialmente responsáveis das empresas contribuem para o melhoramento da sua imagem perante os *stakeholders*. Sendo assim as empresas que primam pelo seu sucesso não poderão mais ignorar esse assunto.

A pesquisa incidiu sobre empresas de telecomunicações no mercado cabo-verdiano, mas com o enfoque sobre a CVTelecom, uma vez que é a empresa mais antiga nesse sector e que tem tido um notável envolvimento em actividades sociais e porque a pesquisadora é uma das colaboradoras da instituição.

Para a realização desse estudo teve em conta os dados publicados pela empresa no período de cinco anos, contemplando os anos de 2007 a 2011, que é o tempo considerado aceitável para análise do desempenho financeiro de uma empresa.

È importante salientar que a liberalização do mercado de Telecomunicações em Cabo Verde e a entrada de um novo concorrente no sector móvel deu-se a partir de 2007. Relativamente a 2012, não foi possível englobar esse período no estudo porque os dados não estavam publicados no período de recolha e tratamento de dados.

### 4 Justificação e Motivações

Sendo este um tema ainda pouco explorado essencialmente no tecido empresarial cabo-verdiano, este trabalho de investigação pretende contribuir para uma melhor compreensão da relação existente entre a responsabilidade social das empresas e o seu desempenho financeiro.

Ainda mostra-se relevante na medida em que queremos proporcionar aos gestores informações e conclusões que lhes ajudará na melhoria das suas decisões no que tange a responsabilidade social das empresas.

Uma vez que o sector de telecomunicações tem destacado no âmbito das práticas de responsabilidade social pelo seu grande poder económico e potencial de investimento. E a CVTelecom por ser uma das empresas que tem demonstrado a sua preocupação com o bem-estar social e também por ser uma das empresas cabo-verdianas que publica assiduamente o seu balanço social, torna-se pertinente demonstrar o reflexo das suas acções no seu desempenho financeiro, constituindo assim o objecto desta pesquisa.

Este trabalho de investigação é ainda relevante do ponto de vista pessoal pois o seu tema que tem sido muito estudado no seio académico e que também despertou no seu autor um interesse pessoal, profissional e académico em aprofundar os conhecimentos nessa temática.

## 5 Limitações do estudo

Apesar do rigor que se empreende nos procedimentos metodológico e na análise dos resultados, o estudo apresenta algumas limitações.

Uma das limitações desse estudo prende-se com o facto de ser um trabalho de licenciatura com pouco tempo disponível para pesquisa, não permitindo ao pesquisador alargar o estudo a mais empresas, isto é a sua amostra.

Foi considerada apenas uma empresa (CVTelecom) e esta já considera a responsabilidade social um factor importante na sua estratégia empresarial e de actuação. Uma outra limitação refere-se ao facto se tratar de um estudo de caso, não se pode generalizar os resultados as demais empresas engajadas em projectos socialmente responsáveis.

Uma outra limitação desse estudo, prende-se com o facto de a empresa não ter todos os dados relativos aos investimentos feitos em responsabilidade social de forma organizada e sistematizada.

No entanto, acreditamos que, através da metodologia utilizada, conseguimos superar as limitações essenciais.

## 6 Estrutura do trabalho

O presente trabalho comporta uma estrutura de três capítulos, exceptuando a introdução, que compreende a contextualização, pergunta de partida, as hipóteses, assim como os objectivos pelos quais norteia este estudo e a conclusão.

No primeiro capítulo, a ênfase é dada a revisão da bibliografia para a conceptualização da questão Responsabilidade Social e Desempenho Financeiro. Assim como, uma abordagem teórica do estudos feitos no âmbito da relação entre a responsabilidade social e o desempenho financeiro das empresas.

No segundo capítulo dedica-se a abordagem metodológica, onde descreve-se todo o procedimento metodológico utilizado para a realização da pesquisa, nomeadamente, o método e as técnicas de recolha de informações.

No terceiro capítulo, faz-se uma caracterização geral da empresa em estudo e são apresentados e analisados os resultados da pesquisa.

E por fim, apresentar-se á as considerações finais e as principais conclusões.

## Capítulo 1: Os Fundamentos Teóricos

---

A teoria administrativa clássica considerava pouco o ambiente externo das organizações. Não eram tidas em conta os factores que permitiram as organizações flexibilidade perante situações de mudanças na sua envolvente. As organizações eram definidas com sistemas bastante fechados, sendo que a eficiência operacional era tida como o único meio para a empresa obter êxito e de se tornar eficaz.

Um dos principais pressupostos da teoria dos sistemas baseia no facto das organizações não serem nem auto-suficientes, nem independentes. Pelo contrario precisam de recursos (*inputs*) do meio que são relevantes para o seu funcionamento e produzem bens e/ou serviços (*outputs*) que o meio precisa, mantendo assim uma relação de interdependência com ele. (Lisboa et al., 2008)

Assim, a visão da empresa como um sistema aberto, permite reforçar a sensibilidade do impacto dos factores externos sobre as actividades da empresa, principalmente num contexto de mudanças aceleradas.

Essas mudanças no meio envolvente para além de frequentes, ocorrem rapidamente. Por isso elas têm um impacto de longo alcance nas organizações, afectando as suas actividades e vice-versa, pelo que as organizações não podem mais ser consideradas como sistemas fechados.

Neste cenário as organizações devem ser flexíveis e estar atentas as mudanças do seu meio para poder acompanhar o desenvolvimento.

Dada a diversidade das empresas existentes e dos objectivos que ambicionam alcançar, elas cumprem um conjunto de funções primárias e secundárias. A produção de um produto ou a prestação de um serviço, com o consequente lucro, são as funções primárias das empresas. Em paralelo, devem assegurar a satisfação de um determinado nível de expectativas dos seus colaboradores, procurar uma harmoniosa inserção no seu meio ambiente, satisfazer os agentes exteriores com quem se relaciona, nomeadamente, os clientes/utentes, fornecedores, as instituições financeiras e o estado e compatibilizar os interesses entre a gestão e os donos do capital.

Face as funções das empresas e a interdependência entre elas e o meio envolvente, tem feito com que cada vez mais as organizações, de forma geral e as empresas especificamente tomem consciência da sua responsabilidade perante todo o contexto que a envolve.

Para George e Jones (2005) a responsabilidade social é a forma como os gestores e os colaboradores de uma empresa vem o seu dever e a sua obrigação de tomar decisões que protejam, realcem e promovam o bem-estar de todos as partes interessadas e da sociedade em geral. Mais, estes autores propõem uma síntese das abordagens possíveis à responsabilidade social, que nos parece pertinente expor. De acordo com estes autores, existem quatro abordagens principais à responsabilidade social:

Abordagem obstrucionista – baixa responsabilidade social: nesta abordagem, os gestores optam por não ser socialmente responsáveis. Pelo contrário, actuam de forma pouco ética e fazem tudo para que esse comportamento não seja público.

Abordagem defensiva – média responsabilidade social: a abordagem defensiva indica que há, pelo menos, um comportamento de obediência à lei e nada mais para além disso. Este comportamento pode, e muitas vezes o faz, desdobrar-se em comportamentos pouco éticos.

Abordagem acomodada - média responsabilidade social: é tomada por empresas que actuam de forma ética e legal, e gerem os conflitos com os diversos *stakeholders* conforme a necessidade assim o exija.

Abordagem proactiva – alta responsabilidade social: nesta abordagem as empresas abraçam activamente o facto de serem socialmente responsáveis. Fazem por saber que necessidades têm os diversos *stakeholders* e preencher essas necessidades, usando os recursos da organização para as satisfazer.

## 1.1 As Empresas e a Responsabilidade Social

O debate sobre a responsabilidade social, remota os anos de 1899, quando Andrew Carnegie estabeleceu os princípios clássicos da responsabilidade social, que serviriam para nortear a actuação das organizações na sociedade. Por um lado, temos o princípio da caridade que diz que os membros mais privilegiados de uma sociedade devem prestar assistência aos mais carenciados ou desprotegidos, por outro lado o princípio do mecenato advoga que as organizações e os indivíduos mas bastados, enquanto guardiões da sua propriedade, devem zelar para que essa riqueza reverta a favor da sociedade em geral, ou pelo menos que não a prejudique.

Segundo Lisboa *et al.* (2008), meados do século XX esses princípios ganharam uma grande aceitação entre os empresários, especialmente entre os líderes das empresas norte-americanas, sobre o reconhecimento de que o poder exige responsabilidade.

Segundo Esperança, *et al* (2011), a responsabilidade social é uma questão crucial para o desempenho da empresa a longo prazo, pelo que deve ser integrada na sua gestão estratégica

e, como tal, caberá a gestão de topo, o papel de definir políticas e liderar processos capazes de a operacionalizar.

Considerando que as organizações são constituídas de indivíduos e que estes vivem numa determinada comunidade que acolhe a sua vida privada e onde desenvolvem a sua actividade profissional, a responsabilidade social surge inerente a todo o tipo de organização. Do ponto de vista dos agentes sociais, as acções de responsabilidade social levadas a cabo por uma empresa destinam-se essencialmente aos consumidores, os colaboradores, o ambiente e a sociedade.

Para Lisboa (2008), de forma geral podemos dizer que a responsabilidade social é uma obrigação moral das organizações perante a sociedade em geral. Entretanto, como o nosso estudo recai sobre uma empresa temos que definir esse termo no contexto empresarial. Nesse âmbito, indo na mesma linha do autor podemos definir responsabilidade social como todas as acções levadas a cabo pela empresa que visam o interesse e desenvolvimento da sociedade e que não têm carácter legal.

Já Teixeira (2005:270) define a responsabilidade social como sendo “o grau em que os gestores de uma organização levam a cabo actividades que protegem e desenvolvem a sociedade para além do estritamente necessário para servir directamente os interesses económicos e técnicos da organização.”

Partilhando da opinião de Cheibub e Locke (s/d), é preciso ter presente que as empresas cumpram com suas obrigações legais, nomeadamente as tributárias, fiscais, trabalhistas e ambientais. Pelo que neste trabalho iremos assumir que a responsabilidade social prende-se com o facto das empresas e/ou gestores assumirem alguma responsabilidade além daquelas exigidas por lei.

Responsabilidade social, portanto, implica acções que vão para além daquilo que está estipulado na lei e que não resultam de um choque político com sindicatos ou organizações dos trabalhadores. É, na verdade, apenas e necessariamente um conjunto de acções que vão além do que é requerido por lei, por obrigação ou por necessidade.

Não obstante existir posições divergentes quanto a responsabilidade social das empresas, cada vez mais as empresas e os seus gestores estão a aceitar que as empresas são membros importantes e influentes da sociedade, logo também são responsáveis por ajudar a manter e melhorar o bem-estar dessa mesma sociedade como um todo. (Teixeira, 2005)

Segundo Graciolli (2005), em termos de interface de actuação da responsabilidade social desenvolvidas por uma empresa, se destacam em oito áreas: valores, clientes e fornecedores, empregados/colaboradores, accionistas, concorrentes, estado, meio ambiente e a sociedade em geral.

E os programas/projectos se concentram nos seguintes segmentos:

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 1. Avaliação das empresas | 6. Desporto          |
| 2. Saúde                  | 7. Lazer e Recreação |
| 3. Combate à fome         | 8. Emprego           |
| 4. Educação               | 9. Cidadania         |
| 5. Cultura                | 10. Meio Ambiente    |

O livro verde da Comissão Europeia (CE), 2001 diz que:

“É cada vez maior o número de empresas europeias que promovem estratégias de responsabilidade social como reacção a diversas pressões de natureza social, ambiental e económica. A responsabilidade social das empresas é, essencialmente, um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. Esta responsabilidade manifesta-se em relação aos trabalhadores e, mais genericamente, em relação a todas as partes interessadas e afectadas pela empresa: trabalhadores, accionistas, consumidores, poderes públicos e ONG. Ao procederem desta forma, as empresas estão a investir no seu futuro e esperam que este compromisso voluntário possa contribuir para os seus resultados.”

Sendo assim, a responsabilidade social das empresas engloba duas dimensões: a dimensão interna e externa. A nível da empresa (interna), as práticas socialmente responsáveis implicam, fundamentalmente, os trabalhadores e prendem-se com questões como o



investimento no capital humano, na saúde, na segurança e na gestão da mudança, enquanto as práticas ambientalmente responsáveis se relacionam sobretudo com a gestão dos recursos naturais explorados no processo de produção.

A nível externo prende-se com o facto da responsabilidade social de uma empresa ultrapassa a esfera da própria empresa e estende-se à comunidade local, envolvendo, para além dos trabalhadores e accionistas, um vasto espectro de outras partes interessadas: parceiros comerciais e fornecedores, clientes, autoridades públicas e ONG que exercem a sua actividade junto das comunidades locais ou no domínio do ambiente.

Ainda podemos estudar a responsabilidade Social das empresas, verificando se as suas acções vão de encontro com os 8 objectivos para mudar o mundo (objectivos do milénio) definidas pela ONU, nomeadamente:

- Acabar com a fome e a miséria,
- Educação básica de qualidade para todos,
- Igualdade entre sexos e valorização da mulher,
- Reduzir a mortalidade infantil,
- Melhorar a saúde das gestantes,
- Combater a AIDS, a Malária e outras doenças,
- Qualidade de vida e respeito ao meio ambiente, e
- Todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento.

Na perspectiva de Chiavenato (2009) “a responsabilidade social está voltada para a atitude e o comportamento da organização em face das exigências sociais da sociedade em consequência das suas actividades”. E isso implica compreender e avaliar os custos sociais que a mesma geram e a ampliação do campo dos seus objectivos, definindo o papel social a desenvolver para conseguir com tudo isso a legitimidade e responsabilidade em face dos diversos grupos humanos que integram e perante a sociedade no seu conjunto.

O mesmo autor defende ainda que o sucesso de qualquer organização depende da sua capacidade de interagir com o seu meio envolvente. Isto é, que uma organização é bem-sucedida e eficaz quando consegue alcançar seus objectivos e ser capaz de atender às necessidades do seu meio envolvente e dos parceiros envolvidos.

Perante os desafios do contexto globalizado e em constante mudança, desafios esses colocados também perante o mercado interno, as empresas vão tomando consciência de que a sua responsabilidade social é passível de se revestir de um valor económico directo. Embora a sua obrigação primeira seja a obtenção de lucros, as empresas podem, ao mesmo tempo, contribuir para o cumprimento de objectivos sociais e ambientais mediante a integração da responsabilidade social, enquanto investimento estratégico, no núcleo da sua estratégia empresarial, nos seus instrumentos de gestão e nas suas operações.

Assim como a gestão da qualidade, a responsabilidade social de uma empresa deve ser considerada como um investimento e não como um custo. Pelo que não pode ser encarada como um substituto da regulação ou legislação no domínio dos direitos sociais ou das normas ambientais.

Uma empresa socialmente responsável respeita os direitos dos seus trabalhadores, não recorre a exploração da mão-de-obra infantil, não tem práticas discriminatórias, isto é, tem um papel importante no desenvolvimento das comunidades locais e pode fazê-lo através de patrocínios, doações, voluntariado em áreas como educação, saúde, cultura e desporto.

Embora em Cabo Verde, até então, a responsabilidade social tem sido promovida principalmente por um conjunto de grandes empresas ou multinacionais residentes, acreditamos que a responsabilidade social é pertinente para todos os tipos de empresas e em todos os sectores de actividade.

É neste sentido, que o estudo ora apresentado, visava essencialmente demonstrar como a responsabilidade social das empresas cabo-verdianas pode ser uma mais-valia para o seu desempenho financeiro.

## 1.2 A Ética e Responsabilidade social

O conceito de responsabilidade social corporativa requer, para a sua construção teórica e aplicação prática, a sua incorporação à orientação estratégica da empresa reflectida em desafios éticos para as diferentes dimensões do negócio.

Vários autores fazem a distinção entre o conceito de responsabilidade social e o conceito de ética, considerando que a responsabilidade social diz respeito apenas a relação da empresa com o meio envolvente, enquanto a ética para além das relações com o exterior, também engloba as relações internas.

A responsabilidade social representa uma obrigação moral das empresas perante a sociedade, na medida que reflecte o contributo das suas iniciativas para o desenvolvimento da comunidade envolvente. Já a ética, enquanto disciplina teórica, estuda os códigos de valores que determinam o comportamento e influenciam a tomada de decisões num determinado contexto. (Lisboa, Coelho, Coelho e Almeida, 2008)

As empresas consideradas éticas são geralmente aquelas cuja conduta é moralmente respeitada e cujas políticas se reconhecem sintonizadas com a moral vigente. Assim sendo, pode-se afirmar que hoje a ética não é uma questão de opção, mas sim de sobrevivência.

Embora sejam distintas, a ética e a responsabilidade social estão intimamente ligadas. Não podendo sobrepor-se os dois conceitos, devemos considerar que a ética está na base da construção da responsabilidade social, expressa nos princípios e valores adoptados pela organização.

Segundo Rego (2006, citado por, Leandro e Rebelo 2011) “o termo responsabilidade social das empresas é utilizado com mais frequência na literatura sobre gestão do que na literatura sobre ética dos negócios, referindo ainda que alguns autores julgam os dois conceitos como coincidentes (responsabilidade social e ética dos negócios), embora esta ideia não seja de todo consensual no mundo académico. Não há responsabilidade social sem ética nos negócios.”

Assim sendo, podemos dizer que a ética é condição *sine qua non* para a existência de uma responsabilidade social plena numa organização, mas não é a mesma coisa. Ora, a responsabilidade social não pode existir se não houver uma gestão ética, no entanto, uma empresa pode ser ética sem ser socialmente responsável.

### 1.3 O Balanço social como ferramenta de divulgação da Responsabilidade Social

Para Chiavenato (2009), o Balanço Social (BS) é uma valiosa ferramenta para empresa gerir, avaliar e divulgar o exercício da responsabilidade social em seus empreendimentos. Sendo o balanço social um sistema de informação dirigido ao público a respeito do comportamento socialmente responsável da organização.

O BS é um documento publicado anualmente, reunindo um conjunto de informações sobre as actividades desenvolvidas por uma empresa, em promoção humana e social, dirigidas a seus empregados e à comunidade onde está inserida. Através dele a empresa mostra o que faz pelos seus empregados, dependentes e pela população que recebe sua influência directa.

Embora tenha sua origem na contabilidade, não deve ser visto como um demonstrativo meramente contábel, mas como uma forma de explicitar a preocupação das empresas com o cumprimento de sua responsabilidade social. Constitui-se num distintivo de qualidade para aqueles que o adoptarem.

Diante do exposto acima, podemos definir o balanço social como instrumento importante de suporte à gestão, visto que a partir dele podemos gerar subsídios fundamentais para o processo de tomada de decisões; e também, como ferramenta eficiente na evidenciação da Responsabilidade Social e Ambiental das entidades com relação a terceiros. Sejam eles: funcionários, gestores e a sociedade de modo geral.

É nas empresas privadas, simultaneamente um meio de informação, um utensílio de negociação ou de concertação e um instrumento de planeamento e gestão nas áreas sociais e de recursos humanos. Pelo que, deve ser visto como uma ferramenta estratégica de gestão.

Enfim, fazer e publicar o balanço social é mudar a visão tradicional, em que a empresa deveria tratar apenas de produzir e obter lucro, sem se preocupar com a satisfação de sua força de trabalho e com o ambiente externo; para uma visão moderna em que os objectivos da empresa incorporam sua Responsabilidade Social.

Observa-se uma preocupação crescente das empresas em vincular sua imagem à noção de responsabilidade social. A nova postura da empresa cidadã baseada no resgate de princípios éticos e morais passou a ter natureza estratégica.

Estudos feitos em países onde a publicação do Balanço Social já é uma realidade de carácter obrigatório como é o caso da Europa e do Brasil, entretanto, em Cabo Verde apenas nos últimos anos é que algumas organizações se aperceberam da importância estratégica das suas acções socialmente responsáveis e têm vindo a elaboração e publicação do balanço social. Porém, essa publicação ainda não está regulamentada, ou seja, não tem um carácter obrigatório e legal.

Sendo assim, o governo cabo-verdiano, precisa criar leis que regulam a publicação do balanço social, criando desta forma um compromisso social, por parte das empresas, com os colaboradores, investidores, estado, a sociedade e o meio ambiente. Igualmente, a obrigatoriedade da publicação do balanço social poderá ser uma forma de melhorar a competitividade das empresas cabo-verdianas num contexto mundial.

## 1.4 Desempenho financeiro

A literatura diz-nos que a performance financeira das empresas pode ser conhecida através da aplicação de diversas medidas, por um lado, têm as medidas contabilísticas e por outro as medidas do mercado de capitais. Essas medidas por serem de base contabilísticas são criticadas por vários autores por espelharem a situação passada e não presente da empresa e por não terem em conta o risco e o custo de oportunidade.

Tradicionalmente e sistematicamente as empresas têm usado instrumentos que privilegiam o uso de indicadores financeiros para avaliar o seu desempenho, os quais não permitem, entretanto que os gestores ou os próprios accionistas encontrem ali, todas as formas de mensuração que reflectam ou justifiquem determinado comportamento das variáveis financeiras. (Fischmann e Zilber)

Os mesmos autores defendem que existe uma busca de instrumentos que permitem dar a indicação do comportamento da empresa, avaliado sob os mais variados ângulos, ainda que, na verdade o eixo no qual se concentra a análise do desempenho é baseado na tradicional e usual área financeira. Essa busca por melhores métodos de avaliação de desempenho está levando a adopção de medidas de valor acrescentado.

Entretanto, Kitahara (2007:9) defende que:

“O desempenho financeiro das empresas não é explicado completamente pelo aumento da qualidade e da eficiência de seus produtos e serviços. Além dos accionistas, a empresa precisa se posicionar adequadamente perante seus consumidores, fornecedores e governo, cujas interações são marcadas, por vezes, conflituantes, isso é, os objectivos de maximização individual dos interesses de cada um dos grupos admite uma vasta gama de variantes, sem contudo existir uma que possa maximizar todos eles em simultaneamente.”

As medidas tradicionais mais elencadas na literatura são: resultado operacional (EBIT), lucro líquido, EBITDA, retorno sobre o Investimento, retorno sobre os Activos, retorno sobre património líquido, lucro por acções e índice preço/lucro. Por outro lado temos as medidas de valor acrescentado, como é o caso do Valor Económico Acrescentado (EVA – *Economic Value Added*) e Valor de Mercado Acrescentado (MVA).

O EVA mede a diferença entre o retorno do capital e o custo desse capital. Se positivo indica criação de valor para os proprietários da empresa, contrariamente significa destruição de valor. Se negativo significa que resultado de exploração não é suficiente para cobrir o financiamento do investimento líquido necessário. A principal diferença do EVA, face às tradicionais medidas de rendimento, reside no facto de considerar o custo total do capital e não apenas os juros. Os defensores da aplicação do EVA defendem que qualquer medida de avaliação de performance que ignore o custo dos capitais próprios não demonstra o sucesso de uma empresa em criar valor para os seus proprietários.

Para Young (1997) o EVA permite dar a conhecer aos investidores e aos gestores em que áreas do negócio foi criado ou destruído valor, uma vez que pode ser utilizado para medir a performance a qualquer nível da empresa e não apenas na sua globalidade. O EVA pode ser utilizado para comunicar a performance da empresa tanto externamente como internamente.

Uma vez que existem inúmeros indicadores do desempenho financeiro das empresas, não é possível a utilização de um único indicador nas diversas situações. A maioria das empresas recorrem a mais de que uma medida, cada uma com as suas vantagens e desvantagens. E para fazer um bom uso dos mesmos é necessário conhecer essas vantagens e desvantagens para desta forma aumentar o valor para os accionistas.

Não obstante a existência de vários indicadores do desempenho financeiro das empresas, para a nossa pesquisa, escolhemos trabalhar apenas com os resultados contabilísticos da empresa, uma vez que o nosso objectivo era fazer um estudo de correlação entre o investimento em acções de responsabilidade social e o desempenho financeiro (resultados).

## 2 Responsabilidade Social e o Desempenho Financeiro

Vários são os estudos realizados a nível mundial sobre a relação entre a responsabilidade social e o desempenho das empresas. Entretanto, verificamos que não existe um consenso, uma vez que as conclusões se divergem, por um lado temos estudos que concluírem que existe uma relação positiva, por outro negativo e também neutra.

Segundo Laura Poddi e Sergio Vergalli (2009, citado por Esperança *et al.*, 2011), as empresas que atuam de forma socialmente responsável beneficiam a longo prazo, de melhoria de desempenho decorrente de melhores vendas e lucros advenientes de uma maior reputação, embora incorrem custos inicialmente.

Pelo que, Esperança *et al.*, (2011), defende que a responsabilidade social

“É uma forma de alinhar os interesses das empresas com os interesses da sociedade, não definindo o que as empresas dão ou podem dar, mas sim a forma como desenvolvem as suas actividades, a qual deve ter em atenção a sua própria sustentabilidade, o contributo para o crescimento económico e a melhoria do bem estar das populações”.

Para Pena (2011), a controvérsia acerca da relação entre a responsabilidade social e a performance financeira envolve dois grandes assuntos empíricos. Por um lado, o sinal da relação e por outro, a causalidade envolvida, isto é, se o envolvimento social das empresas influencia a sua performance financeira ou vice-versa, ou se existe uma relação de sinergia (positiva ou negativa) entre as duas variáveis.

Os estudos realizados por Machado (2009) e Kitahara (2007), demonstram que nas empresas brasileiras existe uma relação positiva entre o investimento em responsabilidade social e o desempenho financeiro das empresas. Contrariamente, o estudo realizado por Pena (2011), revela que nas empresas europeias existe uma relação negativa e estatisticamente significativa entre as variáveis.

Do ponto de vista da Comissão das Comunidades Europeias (2001) “um conjunto de empresas que obteve bons resultados em termos sociais e ecológicos indica que estas



actividades podem resultar num desempenho, crescimento e capacidade de gerar lucros superiores. O impacto económico da responsabilidade social das empresas traduz-se em efeitos directos e indirectos”.

A RS pode ter um impacto positivo no desempenho financeiro através de várias formas:

- Atraindo colaboradores qualificados, uma vez que estes têm grande interesse em pertencer ao quadro de pessoal de empresas que integram a RS nas suas estratégias de desenvolvimento;
- Melhoria da satisfação dos clientes, através do estabelecimento de boas relações, permitindo a continuidade dos negócios e a atração de novos negócios, para além de que a manutenção dos clientes tem um custo menor do que a atração de novos clientes;
- Construção de uma boa imagem da empresa, melhorando a sua marca;
- Desperta o interesse dos investidores que estão dispostos a pagar mais pelas empresas que têm uma boa gestão das relações com os *stakeholders*.

Entretanto, a controvérsia sobre o impacto da responsabilidade social no desempenho financeiro ainda persiste. E na impossibilidade de elencar neste estudo todos os estudos realizados no âmbito dessa temática, vamos apesar apresentar alguns e enumerar os mais relevantes. Nos estudos realizados nas últimas 3 décadas demonstram essa divergência. No quadro 1, apresentamos os principais estudos realizados.

Tabela 1 - Estudos sobre a relação entre desempenho social e desempenho económico

Relação Positiva	Relação Neutra/inconclusivo	Relação Negativa
<i>Década de 80</i>		
Anderson & Frankle (1980)	Anderson & Frankle (1980)	Chen & Metcalf (1980)
Chen & Metcalf (1980)	Freedman & Jaggi (1982)	Kédia & Kuntz (1981)
Kédia & Kuntz (1981)	Ingram & Frazier (1983)	Eckbo (1983)
Fry <i>et al.</i> (1982)	Aupperle <i>et al.</i> (1985)	Strachan <i>et al.</i> (1983)
Freedman & Jaggi (1982)		Shane & Spicer (1983)
Cochran & Wood (1984)		Cochran & Wood (1984)
Newgren <i>et al.</i> (1985)		Jarrel & Peltzman (1985)
Marcus & Goodman (1986)		Marcus & Goodman (1986)
Spencer & Taylor (1987)		Pruitt & Peterson (1986)
Wokutch & Speencer (1987)		Davidson <i>et al.</i> (1987)
Lerner & Fryxell (1988)		Davidson & Worrell (1988)
Mergins <i>et al.</i> (1988)		
<i>Década de 90</i>		
Morris <i>et al.</i> (1990)	Hill <i>et al.</i> (1990)	Hill <i>et al.</i> (1990)
Coffey & Fryxell (1991)		Holman <i>et al.</i> (1990)
Riahi-Belkaoui (1992)		Coffey & Fryxell (1991)
Hart & Ahuja (1994)		
Johnson & Greening (1994)		
Waddock & Graves (1994)		
Preston & O'Bannon (1997)		
Waddock & Graves (1997)		
Dean (1998)		
<i>Posteriores a 2000</i>		
Orlitzky (2001)	McWilliams & Siegel (200)	
Ruf <i>et al.</i> (2001)		
Simpson & Kohers (2002)		
Orlitzky <i>et al.</i> (2001)		
Allouche & Laroche (2005)		
Velde <i>et al.</i> (2005)		

Fonte: Marques e Teixeira, 2008

É relevante, aqui dizer que no que tange a metodologias, os estudos realizados poderão ser agrupados em três (3) grandes grupos: estudos de regressão, estudos de meta-análise e índices de responsabilidade social. Sendo os estudos de regressão mais relevantes devido a frequência que essa metodologia é utilizada.

Analisando a literatura, verificamos que os resultados positivos directos podem derivar, por exemplo, de um melhor ambiente de trabalho, levando a um maior empenho e uma maior produtividade dos trabalhadores.

Os efeitos indirectos são consequência da crescente atenção dos consumidores e dos investidores, o que aumentará as oportunidades de mercado. Inversamente, as críticas dirigidas à prática de uma empresa poderão, por vezes, ter um efeito negativo sobre a sua reputação, afectando activos fundamentais como as suas marcas e a sua imagem.

Visualizando a empresa como um indivíduo social, defendemos que as empresas não devem limitar-se apenas a produção de bens e serviços, como também participarem da resolução dos problemas da sociedade onde opera.

E é neste sentido, que para a realização de pesquisa acreditou-se na premissa de que existe uma relação positiva entre o investimento que as empresas fazem em acções de carácter social e o seu desempenho financeiro, em que o nosso objectivo é verificar a intensidade dessa relação.

### 3 A Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável

Actualmente, fala-se muito em desenvolvimento sustentável. Mas segundo Silva *et al.* (S/D), “o conceito de desenvolvimento sustentável foi proferido pela primeira vez no relatório Brundtland no World Commission on Environment and Development em 1987.” Assim para Buffara e Pereira (2003), o conceito de desenvolvimento sustentável centra-se na satisfação das necessidades humanas presentes, sem comprometer a das próximas gerações e foi difundido no final da década de 1980, na sequência da crescente problemática que vinha cercando a humanidade.

De acordo com Kakabadse *et al.* (2005, citado por Esperança *et al.*, 2011), o Conselho Mundial para o Desenvolvimento Sustentável vê a responsabilidade social como a contribuição do negócio para o desenvolvimento económico sustentável, e a *Amnesty International Business Group* (UK) defende que as companhias devem reconhecer que a sua licença para operar e a sua capacidade para criar riqueza depende da sua aceitação pela sociedade.

Para Esperança *et al.* (2011), desenvolvimento sustentável é o “conceito que relaciona o desempenho empresarial ao bem estar dos cidadãos e deve ser visto não apenas como um custo para as empresas, mas também como a melhor responsabilidade social e ambiental.”

Normalmente, as pessoas vêem a responsabilidade social como algo que aumenta os custos e, consequentemente o investimento em ações socialmente responsáveis poderão prejudicar a competitividade.

Apesar de muitas empresas estarem buscando práticas socialmente responsáveis na sua gestão, o maior desafio reside em encontrar uma fórmula equilibrada de gerir seus negócios, não apenas buscando a competitividade, como baixo custo e elevado padrão de qualidade, mas também considerando aspectos do desenvolvimento sustentável e atendendo às reivindicações da sociedade (Grajew, 2002 citado por Buffara e Pereira, 2003).

Neste sentido podemos afirmar que as empresas evoluir e se desenvolver de forma sustentável, respeitando o meio ambiente e tudo aquilo que nele está inserido. Neste âmbito, deve-se incluir, na gestão das empresas, o tripé da sustentabilidade. Em que o foco empresarial, para o alcance do desenvolvimento econômico, vê-se obrigado a levar em conta os aspectos sociais e ambientais de cada processo organizacional.

## **Capítulo 2: Abordagem Metodológica**

---

### **1 Definição do modelo metodológico**

Segundo Michel (2005:51), a metodologia pode ser entendida como um caminho que se traça para atingir um objectivo qualquer. É portanto, a forma, o modo para resolver problemas e buscar respostas para as necessidades e dúvidas.

A metodologia é um conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular e resolver problemas de uma maneira sistemática. Isto é, a metodologia consiste numa explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exacta de toda acção desenvolvida no método (caminho) do trabalho de pesquisa. É a explicação do tipo de pesquisa, dos instrumentos utilizados (questionário, entrevista...), do tempo previsto, da equipe de pesquisadores e da divisão do trabalho, das formas de tabulação e tratamento dos dados, enfim, de tudo aquilo que se utilizou no trabalho de pesquisa.

Sendo a pesquisa científica é um conjunto de procedimentos sistemáticos, baseados no raciocínio lógico, que tem por objectivo encontrar soluções para os problemas propostos mediante o emprego de métodos científicos.

No que concerne a metodologia desta pesquisa e tendo em conta os nossos objectivos, utilizou-se a abordagem quantitativa e qualitativa por acreditarmos que a complementaridade dessas abordagens proporcionaria melhores resultados. Relativamente ao método escolhemos o estudo de caso, que na perspectiva de Bell (2004:23) permite-nos estudar de forma mais ou menos aprofundada, um determinado aspecto de um problema em pouco tempo. A mesma autora defende que esse método interessa-se sobretudo pela interacção de factores e acontecimentos (variáveis).

Na fundamentação teórica, efectuou-se um levantamento dos conceitos consagrados pelos principais teóricos na área da Responsabilidade Social e Desempenho Financeiro.

A formulação das hipóteses dessa pesquisa baseou-se no referencial teórico. Para as testar consideramos técnicas estatísticas como o coeficiente de correlação de Pearson e análise de regressão linear múltipla. Optou-se por um nível de confiança de 95%, o que implica um risco (significância) de 5%.

O coeficiente de correlação de Pearson é a técnica estatística que nos permite avaliar a força entre duas variáveis quantitativa e o seu valor varia de 0 a mais ou menos 1. Em que, um resultado igual ou próximo de zero indicará ausência de relação entre as variáveis e quanto mais próximo o coeficiente estiver de +1 ou -1 mais forte é a relação, o sinal indicará se é positivo ou negativo.

## 2 Os métodos de recolha e tabulação dos dados

Nesta pesquisa tentamos identificar, através de um estudo de caso, qual a relação existente entre o investimento feito pelas empresas em acções de responsabilidade social e o desempenho financeiro da mesma, assim, utilizou-se uma empresa específica como base para o estudo de caso, a Cabo Verde Telecom. O sector das telecomunicações-móveis foi escolhido pelo seu potencial económico e pelo destaque no que tange a acções de responsabilidade social.

Todas as variáveis utilizadas serão expressadas e mensuradas através de milhões de escudos cabo-verdianos, tanto para as variáveis que representam a responsabilidade social como para as do desempenho.

Na ausência de alguns dados disponíveis e credíveis referentes ao ano 2007, utilizou-se o método de estimativa em alguns domínios, nomeadamente, para os investimentos ambientais de 2007 procedeu-se ao cálculo de uma média aritmética dos quatro anos subsequentes, para os benefícios sociais de 2007 e 2008 para além da média aritmética dos anos subsequentes tivemos em conta a variação entre os anos para estimar o valor.

## 2.1 Instrumentos de colecta de dados

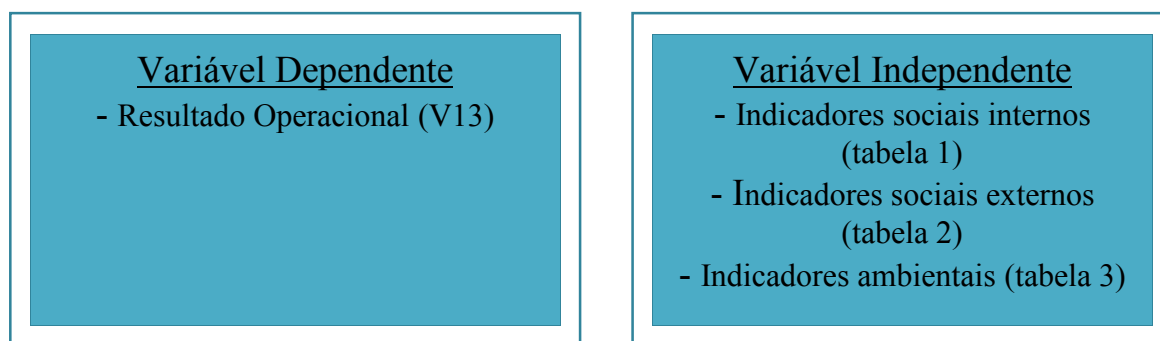
As informações que foram colectadas para essa pesquisa correspondem a empresa CVTelecom no período de 2007 a 2011. Os dados de 2012 não foram considerados no estudo por não estarem disponíveis no momento da montagem da base de dados da pesquisa que se concluiu em Junho de 2013. Para ter acesso as informações e os dados considerados secundários foram obtidos através dos documentos oficiais da empresa, especificamente os relatórios de contas e os relatórios de sustentabilidade disponíveis na página Web da mesma.

As informações são consideradas como dados secundários, por existirem e colectadas pela própria empresa para outros fins. Os mesmos foram extraídos dos relatórios de conta e os relatórios de sustentabilidade da referida empresa e no período acima referenciado, cujas características são relevantes para a abordagem quantitativa da nossa pesquisa.

Sendo assim, poderemos considerar que os dados têm a sua relevância, uma vez que minimizam os pressupostos de subjectividade, como é o caso da opinião do pesquisador. O facto dos relatórios e das demonstrações financeiras serem auditadas confere-lhes maior credibilidade que qualquer outra fonte.

## 2.2 Operacionalização das Variáveis

Os indicadores para a operacionalização das variáveis foram escolhidos com base em estudos já realizados sobre o assunto, a missão e a política da empresa face à sua responsabilidade e as rubricas presentes nos relatórios da empresa em estudo.



Com o intuito de uniformizar, tivemos a necessidade de escolher uma única unidade de medida a utilizar em todas as variáveis. Neste caso todos os valores foram arredondados por excesso e equiparados a milhões de escudos cabo-verdianos.

Para operacionalizarmos a variável Responsabilidade Social, dividimos em 3 grandes grupos de indicadores, que engloba as seguintes variáveis:

Tabela 2 - Indicadores Sociais Internos

<b>Código</b>	<b>Descrição</b>
<b>V1</b>	<b>Saúde:</b> plano de saúde, assistência médica, plano de saúde, programas de qualidade de vida
<b>V2</b>	<b>Educação/Formação:</b> apoios na formação e formação profissional
<b>V3</b>	<b>Benefícios Sociais:</b> seguros, empréstimos, subsídios de transporte e outros
<b>V4</b>	<b>Total dos indicadores sociais internos (V1+V2+V3)</b>



Tabela 3 - Indicadores Sociais Externos

<b>Código</b>	<b>Descrição</b>
<b>V5</b>	<b>Educação</b>
<b>V6</b>	<b>Cultura</b>
<b>V7</b>	<b>Desporto</b>
<b>V8</b>	<b>Saúde</b>
<b>V9</b>	<b>Promoção social/Pobreza</b>
<b>V10</b>	<b>Outros : sociedade de informação</b>
<b>V11</b>	<b>Total dos indicadores sociais externos (V5+V6+V7+V8+V9+V10+V11)</b>

Tabela 4 - Indicadores Ambientais

<b>Código</b>	<b>Descrição</b>
<b>V12</b>	<b>Total dos investimentos em ações ambientais: ambiente</b>

Com base as variáveis acima apresentadas o nosso modelo é representado da seguinte forma:

$$V13 = f(V4, V11, V12)$$

### 3 Metodologia de tratamento e análise dos dados

Para o tratamento e análise dos dados, recorreu-se a processos estatísticos que permitiram descobrir e classificar as relações existentes entre as variáveis do estudo e identificar aquelas que determinaram ou contribuíram para a ocorrência do fenómeno em estudo.

Não obstante termos os dados por itens separados em cada domínio (interno, externo e ambiental), optamos por utilizar os totais de cada indicador para determinar a contribuição de cada um na variável explicada.

Para efectuar a análise e tratamento dos dados e dar respostas aos objectivos deste estudo, recorreu-se ao *software* SPSS, *Statistical Package for de Social Sciences*, na sua versão 20.

Ainda relativamente a análise dos dados, visando uma melhor percepção sobre essa relação, optamos por fazer uma análise com duas visões, começando por uma abordagem com uma visão uma de acordo com a natureza dos investimentos (internos, externos e ambientais) e de seguida agregada dos investimentos em RS, utilizando o total dos investimentos.

Essa análise será correlacional, que nos vai permitir relacionar e apreciar a interacção entre as variáveis em estudo. Na perspectiva de Guimarães *et al.* (1997) e Pestana (2008), a correlação é considerada uma técnica estatística que estuda o comportamento entre duas ou mais variáveis, isto é, permite avaliar o grau de relação entre as variáveis.

Os mesmos autores consideram que o coeficiente de correlação (pearson) varia entre -1 e +1, apresentando três situações: correlação positiva, quando uma variável “aumenta” e a outra, em média, também “aumenta” correlação negativa, quando uma variável “aumenta”, e a outra, em média, “diminui” e por último, correlação nula.

Para Brites (2007) é necessário ter uma escala que nos permite interpretar o coeficiente de correlação, e então ele apresentou a seguinte escala:

Tabela 5 - Escala do coeficiente de correlação de Brites

Escala	Interpretação
0:	Correlação nula
+/- 0 – 0,25:	Correlação muito fraca;
+/- 0,25 – 0,40:	Correlação fraca;
+/- 0,40 – 0,60:	Correlação média;
+/- 0,60 – 0,75:	Correlação média forte;
+/- 0,75 – 0,90:	Correlação forte;
0,90 – 1:	Correlação muito forte.
+/-1:	Correlação perfeita

## **Capítulo 3: Apresentação e Análise dos Resultados**

---

### **1 Caracterização do grupo CVTelecom**

No âmbito do programa das privatizações, iniciado em Janeiro de 1995, o Governo de Cabo Verde dividiu a Empresa CTT-Correios Telégrafos e Telefones, em duas empresas: uma de telecomunicações, a Cabo Verde Telecom (CVTelecom) e outra de Serviço Postal, os CCV-Correios de Cabo Verde.

A herdeira dos CTT, actualmente, composto pelas Empresas CVTelecom, CVMóvel e CVMultimédia, está no mercado cabo-verdiano há 15, 12 e 5 anos, respectivamente. Uma Empresa de vanguarda orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnicamente avançada e socialmente responsável e interveniente.

Até 1979, os únicos produtos de telecomunicações em Cabo Verde eram a voz e o telégrafo. Nesse ano, é introduzido o telex, suportado numa velhinha central retirada das instalações portuguesas e, depois, em 1985, por uma central digital EDX que viria a ser descontinuado, assim como o serviço. O serviço de Dados e de Internet foram introduzidos em 1997, sendo a Internet de Banda Larga, a ADSL, introduzida em 2004. O serviço Móvel GSM começou a ser comercializado, em primeiro lugar nas ilhas de Santiago, S Vicente e Sal, em Janeiro de 1998, e, depois, em todas as ilhas e centros urbanos, proporcionando, hoje, serviços móveis de voz, dados e imagens com o *standard* GPRS/EDGE.

Em 2005, a CVTelecom obtém uma licença para distribuição de TV por assinatura, consagrando-a como empresa de serviços de comunicações globais estruturada juridicamente, a partir de 2006, na empresa mãe, a CVTelecom, e nas empresas CVMóvel e CVMultimédia. Ao longo do seu percurso tem contribuído grandemente para o desenvolvimento do sector das comunicações em Cabo Verde.

Os principais accionistas do grupo CVTelecom são a PT, INPS, o Estado de Cabo Verde, os Colaboradores dos Correios de Cabo Verde, a CVTelecom e a Sonangol.

O Grupo CVTelecom continua empenhado em apoiar na prossecução dos objectivos traçados para a Cabo verde, particularmente no que toca a investimentos para o desenvolvimento do país. Desde logo a melhoria das infra-estruturas das redes de telecomunicações, a massificação das novas tecnologias de informação e de comunicação.

Ciente da sua missão, de agregar valor para os accionistas, não descuramos a vertente social e vários sectores como a saúde, a pobreza, a educação, a cultura, o desporto e o ambiente. Os seus investimentos estão directamente associados ao bem-estar social das comunidades onde estamos inseridos.

Desta forma a CVTelecom acredita que com o investimento aplicado, com o apoio ao desenvolvimento das TIC, com a continuidade na aposta de redução de preços, e com o aumento dos níveis de Qualidade de Serviços e com a criação de estruturas cada vez mais eficientes, a Empresa irá dar forte contributo para um desenvolvimento estruturado e sustentável do país.

A Missão da Cabo Verde Telecom é prestar, com qualidade, serviços de comunicações, no sentido de satisfazer as necessidades dos clientes, proporcionar mais-valias aos accionistas e contribuir para o desenvolvimento global e sustentado da sociedade cabo-verdiana.

A missão empresarial do Grupo CVTelecom, para além dos compromissos com os seus accionistas, clientes e colaboradores, encerra uma ambição maior para Cabo Verde traduzida num engajamento nas suas dinâmicas de desenvolvimento económico e social. Em coerência, as empresas do grupo têm apostado i) no estado – da - arte das comunicações de modo a

propiciar ao País inovação e conectividade de qualidade e ii) nas boas práticas empresariais, sendo pioneiro em áreas como a certificação da qualidade, a ética, a sustentabilidade ambiental e a responsabilidade social.

## **Visão**

A Cabo Verde Telecom é uma Empresa de comunicações, orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnologicamente avançada e socialmente responsável e interveniente.

Mas o compromisso da CVTelecom com Cabo Verde não é só tecnológico, mas também, com a qualidade dos serviços! Assim, na sua trajectória de melhoria contínua dos seus serviços, a CVTelecom iniciou, em 2003, um projecto Qualidade que viria, em 2006, a dar origem a um Sistema de Gestão da Qualidade da CVTelecom e a atribuição pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação), em Agosto de 2007, do certificado da qualidade no âmbito do processo “Apoio ao Cliente” e, em 2008, no âmbito “Serviço ao Cliente”.

## **O ambiente social**

A completar o ciclo das tecnologias e dos serviços, a CVTelecom preocupa-se com outros avanços da humanidade, a começar pelos seus colaboradores e accionistas, proporcionando-lhes, respectivamente, um ambiente de trabalho de referência no País e uma remuneração adequada aos seus investimentos.

Não ficando por aqui, a CVTelecom aderiu, em 2008, ao Pacto Mundial lançado pelas Nações Unidas em 2000 com o objectivo de fomentar a cidadania corporativa através da mobilização da comunidade empresarial internacional para a adopção, nas suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceites nas áreas de Direitos Humanos, Relações de Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção, reflectidos em 10 Princípios.

Ancorado na sua adesão ao Pacto Global e enquanto membro fundador da Aliança para o Desenvolvimento Social – ADS e para assegurar um correcto entendimento de todas as partes interessadas do seu real compromisso com a promoção do desenvolvimento sustentável em seus projectos, investimentos e empreendimentos, o grupo CVTelecom adopta, em 2009, uma

## Política de Sustentabilidade.

De igual modo e no mesmo ano, a CVTelecom, ciente da sua Responsabilidade Social e considerando sua missão contribuir para o desenvolvimento sustentável do País através da sua participação nos esforços globais de protecção ao meio ambiente, adopta uma Política Ambiental com base numa melhoria contínua dessa participação, no envolvimento e engajamento dos colaboradores nas acções, na diminuição de desperdícios e na prevenção da poluição.

### 1.1 Políticas sociais da CVTelecom

#### 1.1.1 *Política de Responsabilidade Social Empresarial*

A Política de Responsabilidade Social do Grupo CVTelecom está alicerçada na sua Política de Sustentabilidade e pretende-se, essencialmente, reforçar o seu compromisso com o Desenvolvimento Sustentável da sociedade Cabo-verdiana, através do Investimento Social Privado (ISP) nas Áreas consideradas prioritárias: Ambiente; Educação/Formação; Promoção Social/Luta Contra a Pobreza e Saúde.

As acções de Responsabilidade Social do Grupo CVTelecom poderão ser executadas mediante Projectos Próprios, Projectos Espontâneos (propostas de terceiros) ou ainda através do Programa de Voluntariado, dando prioridade sempre ao colectivo, às questões do género e às crianças e idosos mais desfavorecidos. Assim, compromete-se a:

- i. Incorporar, internamente, os Conceitos de Responsabilidade Social nos seus Princípios de Gestão;
- ii. Investir na implementação de um Sistema de Protecção dos seus colaboradores, nomeadamente; Cuidados de Saúde; Criar as Melhores Condições de Trabalho; Respeitar os Direitos, a Equidade e a Igualdade do Género; Promover o Desenvolvimento Profissional e o Reconhecimento de Competências;
- iii. Incentivar os seus principais *Stakeholders*, principalmente os Fornecedores e Clientes, a adoptarem as melhores práticas relacionadas com a Responsabilidade Social;

- iv. Apoiar/Patrocinar iniciativas de Responsabilidade Social nas comunidades onde actua e que contribuam para uma sociedade mais justa e ambientalmente equilibrada, baseadas nos Princípios do Pacto Global e nos Objectivos do Milénio;
- v. Implementar e incentivar a Prática do Voluntariado no seio dos colaboradores;
- vi. Divulgar, através dos Relatórios de Sustentabilidade e da Comunicação de Progresso, as acções/iniciativas de Responsabilidade Social de forma ampla e transparente.

### *1.1.2 Políticas internas: Saúde, Segurança e Higiene no trabalho*

No exercício da sua actividade a CVTelecom procura proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável aos colaboradores, prestadores de serviço, clientes e visitantes, bem como a comunidade na qual está inserida, contribuindo, deste modo, para o desenvolvimento sustentado e harmonioso das condições de trabalho, produtividade e competitividade. Assim, a empresa compromete-se a:

- i. Assegurar o comprometimento da gestão de topo e do conjunto dos colaboradores com matérias ligadas à Saúde e Segurança no Trabalho (SST);
- ii. Cumprir todos os requisitos legais e outros aplicáveis à actividade de SST;
- iii. Identificar, avaliar, eliminar e/ou reduzir de forma sistemática os riscos profissionais;
- iv. Implementar programas de formação, comunicação e sensibilização dos colaboradores, visando a mudança de atitudes e comportamentos, para obtenção de elevados níveis de segurança.
- v. Colocar à disposição de todos os colaboradores, os Equipamentos de Protecção Individual e Colectivo, necessários ao desempenho seguro das actividades laborais;
- vi. Estabelecer, documentar e implementar os objectivos e metas de Segurança e Saúde no Trabalho, num processo dinâmico e contínuo;

- vii. Avaliar e rever periodicamente a eficácia da Política e Gestão da SST;
- viii. Assumir a SST como uma responsabilidade de todos.

### **1.1.3 Política Ambiental**

Comprometida na sua Responsabilidade Social, considera sua missão contribuir para o desenvolvimento sustentável do país, pelo que participa nos esforços globais de protecção do meio ambiente.

A sua participação e o envolvimento e engajamento dos colaboradores na redução de desperdícios e na prevenção da poluição constituem as bases para a implementação desta Política. Assim, o Grupo CVTelecom compromete-se a:

- i. Buscar o pleno atendimento da legislação aplicável, das normas vigentes e demais requisitos ligados aos aspectos ambientais subscritos pela organização;
- ii. Utilizar matérias-primas e ter instalações que não prejudiquem e nem agriçam o meio ambiente, aliado a uma adequada integração colaborador - ambiente de trabalho;
- iii. Comunicar, socializar e divulgar junto dos colaboradores e da sociedade os esforços ambientais e progressos conseguidos na implementação desta política;
- iv. Incentivar a adopção destes princípios pelos fornecedores, parceiros e empresas contratadas;
- v. Estabelecer, documentar e implementar os objectivos e metas ambientais, num processo dinâmico e evolutivo;
- vi. Avaliar, anualmente, a adequação desta política aos objectivos e metas estabelecidos pelo Grupo.



A empresa está convicta que a questão da sustentabilidade está cada vez mais presente no contexto empresarial e incorporada nas estratégias das grandes organizações. E no decorrente do Inquérito de Satisfação Clientes realizado em finais de 2008, os clientes manifestaram que a actuação da Empresa, a nível da Responsabilidade Social, deveria privilegiar as áreas de Pobreza, Educação e Saúde. Outrossim, da socialização interna dos resultados do inquérito resultou alguma preocupação com questões ambientais.

Analisando a actuação da empresa nos últimos anos podemos dizer que a sua actuação a nível social dá-se nos seguintes domínios sociais:

Pobreza - apoio social a famílias carenciadas: melhoria de condições de habitabilidade; Criação de um Banco de Voluntariado Interno; Projectos de apoio à integração e desenvolvimento social; Parcerias com Aliança Desenvolvimento Social (ADS), com redes sociais de Municípios e outras entidades com intervenção na área social.

Educação – a educação é o caminho para o desenvolvimento do País de maneira sustentável, por isso o investimento na juventude, tanto no campo da educação formal como no da Qualificação Profissional. Reforço da oferta de apoios de educação pré-escolar de crianças carenciadas (creches e jardins de infância), do ensino básico e secundário e atribuição de bolsas de estudo serão as preocupações da Empresa para 2010.

Saúde - centrar-se na promoção da saúde e na prevenção da doença através da cooperação com os hospitais, delegacias e centros de saúde. Outrossim, apoios e/ou patrocínios de projectos sustentáveis estarão entre as preocupações para 2010.

Ambiente - a integração entre empresas, governos, comunidades e ONGs é um passo importante para a gestão ambiental rumo à sustentabilidade. Assim, 2010 será o ano em que a CVTelecom pretende deixar claro a importância que o ambiente em que opera tem para ela. Com a aplicação da sua recentemente aprovada Política Ambiental pretende minimizar os impactos ambientais dos seus fornecedores, ao ponderar as suas políticas ambientais como critério de selecção. Através de um concurso cujos termos de referência irá definir, avaliará projectos de Associações e/ou entidades credíveis da sociedade, procurando apoiar/patrocinar projectos sustentáveis.

A definição da Estratégia de Sustentabilidade da CVTelecom é um processo pioneiro que irá permitir identificar acções com vista a uma melhoria progressiva da qualidade de vida actual e futura dos habitantes da nossa sociedade, com vista à sustentabilidade. Pela sua abordagem transversal e integrada, pela consideração de aspectos de *governance*, de desenvolvimento económico e de coesão social.

## 2 Apresentação e análise dos resultados da pesquisa

Após a caracterização da empresa em estudo e da apresentação das principais práticas e políticas de responsabilidades, ora vamos expor, interpretar e discutir os resultados alcançados do estudo empírico relativamente a sua responsabilidade social e o seu desempenho financeiro no período de 2007 a 2011.

### 2.1 O Desempenho Financeiro da empresa – panorama geral

Num primeiro momento apresentaremos os dados utilizados, como referido na metodologia, estes foram recolhidos dos relatórios e contas da empresa no período de 2007 a 2011, pelo que são considerados secundários. Num segundo momento procede-se com uma análise geral dos mesmos.

Não era o nosso objectivo fazer um estudo aprofundado sobre a situação financeira da empresa no período em estudo, mas sim conhecer o seu desempenho financeiro evidenciado, sobretudo, através do resultado operacional e o resultado líquido. O resultado operacional que evidencia os resultados conseguidos pela actividade corrente/exploração empresa e o resultado líquido que nos permite conhecer o resultado que a empresa usufrui depois dos encargos financeiros e os impostos.

Tabela 6 - Os dados financeiros da empresa (2007-2011)

<b>Domínios/Ano</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Total Investimentos Indicadores internos de RS (milhões de escudos)</b>	<b>84</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
Gasto com Pessoal (milhões de escudos)	912	895	1.042	933	1.089
Saúde					
Educação/Formação	35	36	42	36	44
Benefícios sociais	48	54	45	62	54
<b>Total Investimentos Indicadores externos de RS (milhões de escudos)</b>	<b>56</b>	<b>53</b>	<b>61</b>	<b>55</b>	<b>46</b>
Cultura	11	10	12	8	8
Desporto	4	4	3	2	2
Educação	3	3	7	10	6
promoção Social/Pobreza	11	10	13	16	22
Saúde	4	4	6	8	4
Sociedade de Informação	22	22	20	11	4
<b>Total Investimentos Indicadores ambientais de RS (milhões de escudos)</b>	<b>825</b>	<b>825</b>	<b>270</b>	<b>1.258</b>	<b>947</b>
<b>Total dos Investimentos em RS</b>	<b>965</b>	<b>967</b>	<b>418</b>	<b>1.411</b>	<b>1.091</b>
<b>Desempenho Financeiro</b>					
<b>Resultado Líquido (mil contos)</b>	<b>1.866</b>	<b>2.599</b>	<b>3.303</b>	<b>2.604</b>	<b>2.257</b>
Capital Proprio	5.912	6.645	7.349	7.933	7.586
ROI = RL / CP	0,32	0,39	0,45	0,33	0,30
<b>Resultado Operacional (milhões de escudos)</b>	<b>1.038</b>	<b>890</b>	<b>1.370</b>	<b>980</b>	<b>780</b>

Fonte: elaboração própria (2013)

Verificamos que, o desempenho financeiro da empresa expressado pelo resultado operacional diminuiu gradativamente nesses cinco anos, com exceção do ano 2009 que teve um aumento significativo (54%) relativamente ao ano anterior, entretanto, observamos que se manteve positivo ao longo dos anos em estudo.

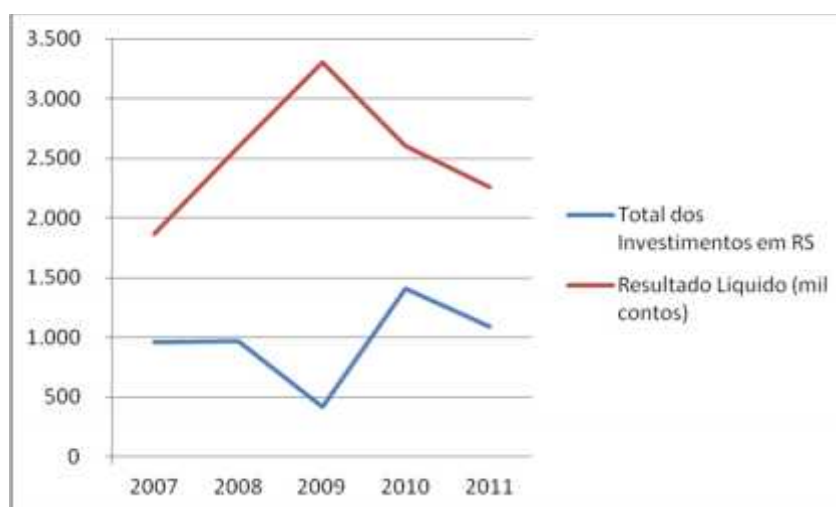
Constamos ainda que a empresa apresenta uma taxa de retorno em média acima dos trinta (30) pontos percentuais. Esses dados permite-nos afirmar que em termos financeiros a empresa tem uma boa performance. A ROI evidencia o retorno sobre os investimentos, mostra-nos que o retorno dos accionistas foi de longe superior as outras alternativas de investimento presentes no mercado nesse período.

## 2.2 A Responsabilidade Social e o Desempenho Financeiro da CVTelecom

Como já tínhamos referido na abordagem metodológica, visando uma melhor percepção sobre a relação entre o desempenho financeiro, expressado pelo resultado operacional, e a responsabilidade social da CVTelecom, optamos por fazer uma análise com duas visões, começando por uma abordagem com uma visão uma de acordo com a natureza dos investimentos (internos, externos e ambientais) e de seguida agregada dos investimentos em RS, utilizando o total dos investimentos.

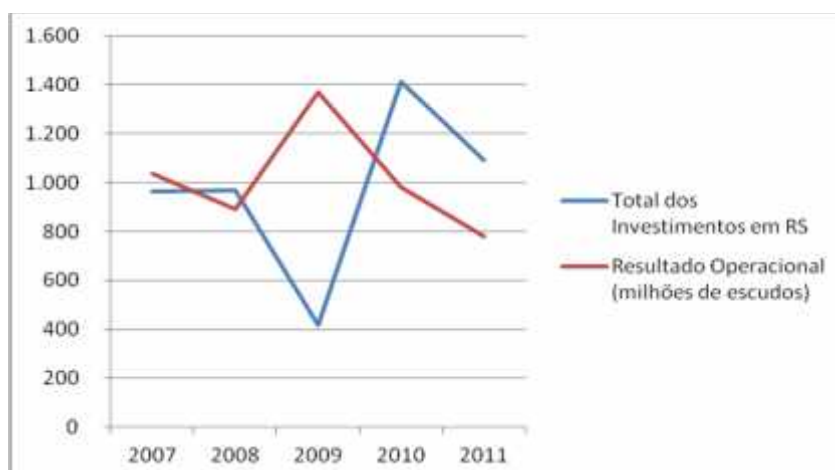
Contudo, a nossa análise vai ser essencialmente uma análise de correlação ao invés de regressão, uma vez que a nossa amostra é relativamente pequena, o que não nos permitiu fazer um estudo de regressão. Num primeiro momento, enfatizaremos a relação entre o desempenho financeiro e a responsabilidade da empresa, recorrendo a ilustrar através de gráficos, o comportamento dessas duas variáveis nos cinco anos em estudo.

Gráfico 1 - Comparação da evolução do Resultado Líquido e o Investimento total em RS



O gráfico 1, mostra-nos que os valores que a empresa investiu em acções de responsabilidade social situam-se abaixo dos resultados conseguidos no período de 2007 a 2011. Entretanto, observamos que em 2009 no ponto mínimo de investimento em RS, o resultado líquido assume o seu ponto máximo.

Gráfico 2 - Comparação da evolução do Resultado Operacional e o Investimento total em RS

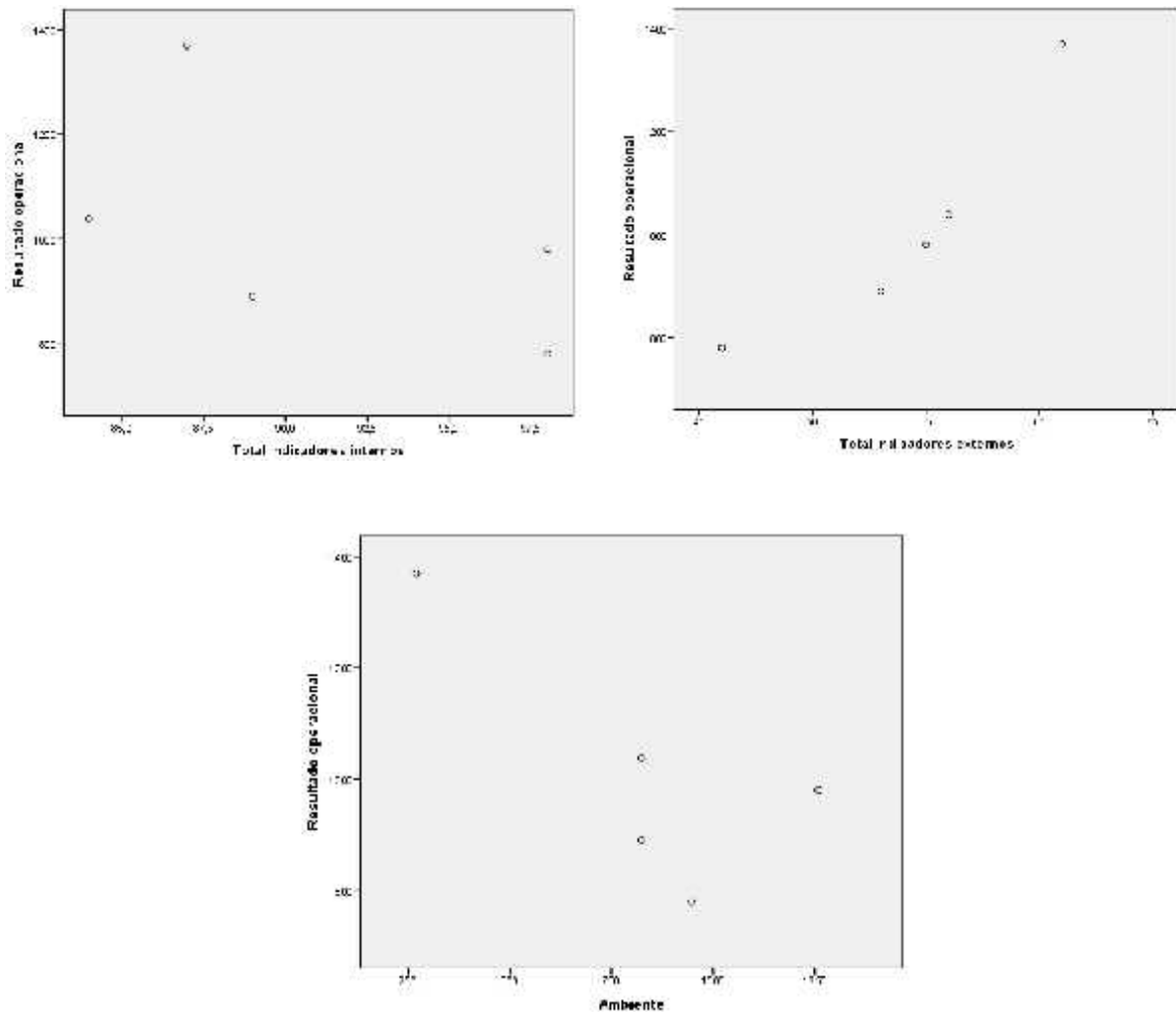


Observando o gráfico 2, constatamos que no mesmo ano, assim como o resultado líquido, o resultado operacional também atinge o seu ponto máximo, os investimentos na responsabilidade social assumem os valores mínimos. Contudo, em 2010 o investimento total realizado pela empresa em acções de carácter social atinge o seu pico e num valor superior ao resultado do ano anterior.

### 2.2.1 *Análise de acordo com a natureza dos investimentos*

Nesta fase iremos analisar o efeito das variáveis explicativas sobre a variável explicada de forma individual. Começando, em primeiro lugar, pela das diagramas de dispersão, que é um gráfico que se usa quando está-se interessado no efeito de uma variável quantitativa noutra variável quantitativa.

Figura 1 - Diagrama de dispersão das variáveis



A figura 1 mostra-nos que existe uma grande dispersão entre o desempenho financeiro e o total dos indicadores internos e ambientais. Ou seja, tanto os indicadores internos, como os ambientais não tem uma relação linear com o desempenho financeiro. Enquanto, os indicadores externos tem um efeito quase linear sobre o desempenho financeiro.

Ainda se observamos os dados da regressão entre as variáveis (anexo A), verificamos que o impacto do investimento em indicadores externos (86%) é maior que as outras variáveis (indicadores internos e ambientais), ou seja, é a variável que mais explica a variável dependente.

Tabela 7 - Estatísticas descritivas das variáveis

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total indicadores internos	5	84	98	91,20	6,458
Total indicadores externos	5	46	61	54,20	5,450
Ambiente	5	270	1258	825,00	357,211
Resultado operacional	5	780	1370	1011,60	222,807
Total dos investimentos em RS	5	418	1411	970,40	358,420

A tabela 7, mostra-nos que a empresa investiu em média 970,4 milhões de escudos cabo-verdianos em acções de responsabilidade social. O valor mínimo investido em indicadores externos foi de 46 milhões de escudos cabo-verdianos, contrapondo os 84 e 270 milhões de escudos cabo-verdianos em indicadores internos e ambientais respectivamente. Os valores máximos investidos foram de 61 milhões de escudos cabo-verdianos em indicadores externos, 98 em indicadores internos (funcionários) e 1258 em indicadores ambientais.

Relativamente ao resultado operacional, constata-se que o valor mínimo foi de 780 milhões de escudos cabo-verdianos e um máximo de 1370 milhões de escudos cabo-verdianos nesses cinco anos. No que tange ao desvio padrão, verificamos que existe uma dispersão muito grande entre a média e os valores observados.

Podemos concluir que a empresa investiu, em média, mais nos indicadores ambientais do que nos externos e internos, isso mostra-nos uma grande preocupação da empresa em relação ao meio ambiente.

Tabela 8 - Matriz de correlação entre a variável dependente e as variáveis independentes

		Total Indicadores Internos	Total Indicadores externos	Total Indicadores ambientais
Resultado Operacional	Correlação de Person	-0,559	0,927	-0,757
	Sig.	0,327	0,023	0,139

Numa primeira análise e com o intuito de conhecer a correlação entre a variável explicada (RO) e as variáveis explicativas de forma individual, verificamos, pela matriz de correlação,



que existe uma correlação média forte negativa entre a RO e os indicadores internos e ambientais, contrariamente existe uma correlação muito forte positiva entre o RO e os indicadores externos. Com base nisso podemos afirmar que por um lado, um aumento do investimento em indicadores de responsabilidade internos e ambientais provocará uma diminuição do resultado operacional. Por outro lado, um aumento dos investimentos em indicadores externos provocará um aumento do resultado operacional.

Os dados estatísticos presentes na tabela 8 mostram que o coeficiente de correlação entre o resultado operacional e os indicadores sociais internos é igual a -0,559. Uma vez que esse coeficiente se encontra no intervalo de 0,40 e 0,60, de acordo com a tabela de correlação de Brites (2007) pode-se afirmar, que a força entre essas duas variáveis é média. Logo, o desempenho financeiro tem uma associação negativamente fraca em relação ao investimento em ações sociais internas<sup>4</sup> na CVTelecom.

No caso da relação entre o resultado operacional e os indicadores sociais externos demonstram que essas duas variáveis apresentam um coeficiente de correlação igual a 0,927, o que indica que têm uma forte correlação positiva. O que significa, que a empresa aumenta o seu resultado operacional de aumentar o investimento em ações sociais destinadas aos *stakeholders* externos.

Por sua vez a relação entre o resultado operacional e o investimento em ações ambientais, o coeficiente de correlação é de - 0,757, valor que se encontra no intervalo de 0,60 e 0,75 na escala de Brites, o que mostra que as variáveis tem uma correlação negativa considerada média forte. Sendo assim, constatamos que o coeficiente de correlação entre essas duas variáveis é maior que o do RO e os investimentos em indicadores sociais internos.

Entretanto, se analisarmos o nível de significância das correlações verificamos que estatisticamente, apenas o coeficiente de correlação entre o desempenho financeiro, expresso pelo resultado operacional, é válido.

---

<sup>4</sup> Investimentos voltados para os funcionários/colaboradores.

Numa análise da relação entre as variáveis independentes, a tabela 9 contempla os resultados encontrados.

Tabela 9 - Matriz de correlação entre as variáveis independentes

		Total indicadores internos	Total indicadores externos	Ambiente
Total indicadores internos	Correlação de Person	1	-,634	,662
	Sig.		,251	,224
Total indicadores externos	Correlação de Person		1	-,569
	Sig.			,317

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

A matriz de correlação entre as variáveis independentes evidencia que por um lado temos uma correlação negativa média entre o investimento em indicadores externos e ambientais e média forte entre o investimento em indicadores internos e indicadores externos.

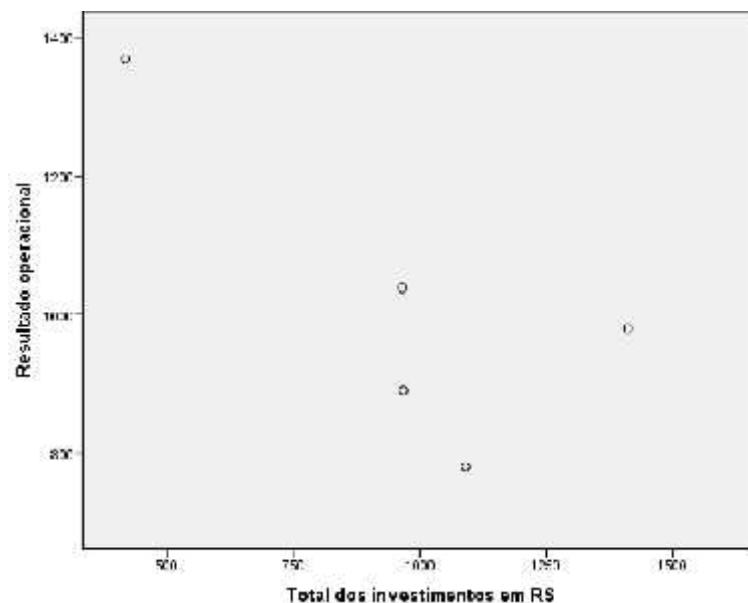
Por outro lado, existe uma correlação positiva não muito forte (média) entre o investimento em indicadores internos e indicadores ambientais.

### 2.2.2 Análise na visão agregada dos investimentos em RS

Como referido na abordagem metodológica, interessa-nos conhecer sim o efeito do investimento em acções de carácter social por natureza, mas também de forma agregada.

Nesta fase, pretendemos analisar o efeito conjunto que os indicadores de responsabilidade social têm sobre o desempenho financeiro da empresa. E essa análise será feita com base no diagrama de dispersão e com o auxílio do coeficiente de correlação de Person.

Figura 2 - Diagrama de dispersão Resultado operacional e Total dos investimentos em RS



Na figura 2, observamos que existe uma grande dispersão entre os valores da variável explicada (eixo Y) e a variável explicativa (eixo X). O que significa que o investimento em responsabilidade social de forma agregada não tem nenhum efeito sobre o desempenho financeiro da CVTelecom.

Da mesma forma se analisarmos o coeficiente de correlação de Person entre o resultado operacional e o total dos investimentos feitos na responsabilidade social, poderemos comprovar aquilo que o diagrama de dispersão nos ilustra.

Tabela 10 - Correlação entre o resultado operacional e o total do investimento em RS

Resultado operacional	Total dos investimentos em RS	
	Person	-,750
	Sig.	,144
	N	5

Analisando o efeito agregado das variáveis independentes (V4, V11 e V12) sobre o desempenho financeiro da empresa, observamos, na tabela 10, a existência de um coeficiente de correlação de -0,750, isto é, o resultado operacional está associado negativamente com a responsabilidade social da empresa e que essa relação tem uma intensidade considerada média

forte na escala de Brites. O que significa que um aumento do investimento feito, pela empresa, de forma conjunta em acções de responsabilidade social provocará uma diminuição do seu resultado operacional.

## **Conclusão e Considerações**

---

Já há algumas décadas que a preocupação com questões sociais e ambientais é uma realidade. As notícias demonstram um crescente interesse e consciencialização das empresas caboverdianas no que tange as responsabilidades sociais.

A relação entre a responsabilidade social e o desempenho organizacional no geral e o desempenho financeiro em específico, tem sido alvo de muito estudo, contudo sem resultados conclusivos e consensuais. Na realidade, os resultados a que chegaram os vários pesquisadores são contraditórios, quando comparados entre si, uma vez que alguns concluem que a relação entre o desempenho financeiro e a responsabilidade social é positiva, outros que é negativa, outros ainda que é nula ou inexistente. Dificultando, desse modo, a existência de um quadro teórico sobre essa temática.

A nossa pesquisa foi no intuito de reforçar a corrente contemporânea, que defende que as empresas são membros importantes e influentes da sociedade, logo também são responsáveis por ajudar a manter e melhorar o bem-estar dessa mesma sociedade como um todo. Assumindo assim, a existência de uma forte relação entre a responsabilidade social e o desempenho financeiro das empresas.

Deste modo o nosso estudo foi realizado com o objectivo de verificar se os indicadores de responsabilidade social estão relacionados com o desempenho financeiro, e incidiu sobre a empresa CVTelecom, no período entre 2007 e 2011.

No que concerne a metodologia, utilizou-se a abordagem quantitativa e qualitativa por acreditar que a conjugação dessas duas abordagens proporcionaria melhores resultados, tendo em conta os nossos objectivos. Relativamente ao método escolhemos o estudo de caso, que na perspectiva de Bell (2004:23) permite-nos estudar de forma mais ou menos aprofundada, um determinado aspecto de um problema em pouco tempo.

Na fundamentação teórica, efectuou-se um levantamento dos conceitos consagrados pelos principais teóricos na área da Responsabilidade Social e Desempenho Financeiro.

Não obstante as limitações do estudo apresentados na primeira parte, conseguimos responder a nossa pergunta de partida, e a pesquisa permitiu-nos concluir que existe sim uma relação entre o desempenho financeiro da empresa e o investimento que ela faz em acções de carácter socialmente responsáveis. Entretanto, não se pode dizer que é uma relação positiva ou negativa, uma vez que, apenas uma das variáveis da RS (indicadores externos) tem essa relação positiva com o resultado operacional, enquanto as outras duas variáveis (indicadores internos e ambientais) assumem uma relação negativa.

Relativamente aos objectivos dessa pesquisa, podemos dizer que de grosso modo conseguimos alcançá-los. Podemos afirmar que nos anos em estudo a empresa apresentou resultados operacionais e líquidos positivos e decrescentes com excepção do ano 2009 que teve um aumento significativo (54%) relativamente ao ano anterior. É importante salientar que esses resultados referem-se a um período de cinco anos no período pós entrada de uma nova operadora de telefonia móvel no mercado cabo-verdiano, pelo que é um factor relevante para a análise dos resultados dessa pesquisa.

Constatamos ainda que a CVTelecom tem uma forte política social, explicito nas suas acções de carácter socialmente responsáveis, tanto a nível interno como externo, ou seja, é uma empresa que não visualiza apenas os lucros, mas sim que preocupa com o bem-estar dos seus trabalhadores, o retorno do investimento dos accionistas e sobretudo, uma forte preocupação

com a sociedade onde ela opera. Não obstante a empresa não publicar periodicamente o seu balanço social, que é uma ferramenta de divulgar a responsabilidade social, as mesmas informações desse balanço podem ser encontradas implicitamente nos relatórios e contas que ela faz publica anualmente.

Após a realização desse trabalho pode-se apurar que a CVTelecom está empenhada no processo de busca de um desenvolvimento que seja benéfico para a sociedade cabo-verdiana, no que tange a questão social e ambiental. E para tal propósito encontra-se inserido no planeamento estratégico da empresa, o que evidencia a sua preocupação com o desenvolvimento sustentável.

E de acordo com a teoria, como é o caso do estudo de Graciolli (2005), os projectos socialmente responsáveis da CVTelecom concentram-se nos seguintes domínios: saúde, combate à fome, educação, cultura, desporto, cidadania e meio Ambiente.

Conclui-se também que de uma forma individual as variáveis da responsabilidade social tem um efeito diferenciado da sua conjugação. Isto é, enquanto, que o estudo do impacto individual de cada uma dessas variáveis evidencia impacto positivo e negativo, em que o investimento em acções de carácter social externos tem maior impacto no desempenho financeiro da empresa, do que os indicadores internos e ambientais. Por outro lado, verificamos que a acção conjunta das variáveis, expresso pelo total do investimento em responsabilidade social mostra-nos que existe uma relação negativa entre o desempenho financeiro e a RS.

## Sugestões para futuros trabalhos

---

Nos últimos tempos, a responsabilidade social das empresas tem sido uma área de interesse por parte dos académicos a nível mundial, em Cabo Verde estamos a dar passos interessantes, nomeadamente a institucionalização da taxa ecológica. Entretanto, é necessário desenvolver pesquisas relacionadas no sentido de fomentar a competitividade das próprias as empresas cabo-verdianas. Embora não tenha sido possível aprofundar devido às limitações deste trabalho monográfico, entendemos que outras investigações poderiam ser desenvolvidas, nomeadamente:

- A realização do mesmo estudo, com uma amostra maior, que incluísse empresas dos vários sectores e actividades, mas também que recorresse a outras abordagens metodológicas, no sentido de proporcionar a generalização das conclusões.
- Da mesma forma sentimos a necessidade de ter um estudo que sistematizasse as informações sobre a responsabilidade social em Cabo Verde.



## Referências Bibliográficas






---

- ✚ BELL, Judith. 2004. Como realizar um projecto de investigação: um guia para a pesquisa em ciências Sociais e da educação. Lisboa. 3ª Edição. Gradiva editora.
- ✚ BRITES, R. 2007. Manual de Técnicas e Métodos Quantitativos Tomo-1. Programa PIR PALOP II / Projecto Consolidação das Capacidades da Administração Pública. Lisboa
- ✚ CABRAL, Djamila Maria da Conceição. 2011. Balanço Social nas Organizações: o caso da Câmara Municipal de São Domingos. Universidade Jean Piaget. Praia.
- ✚ CAROMO, Hermano; FERREIRA Manuela Malheiro. 1998. Metodologia da investigação: guia para auto-aprendizagem. Lisboa. Universidade Aberta.
- ✚ CHIAVENATO, Idalberto. 2009 Recursos Humanos – O capital Humano das Organizações. 9ª Edição. Rio de Janeiro. Campus editora.
- ✚ Esperança, José Paulo *et al.* 2011. Corporate Governance no espaço lusófono – Normas, práticas e sustentabilidade no contexto global. Texto Editores. Portugal
- ✚ GEORGE, J. M., & JONES, G. R. 2005. Contemporary management: creating value in organizations. 4ª Edição. Mc Graw-Hill. Boston
- ✚ GUIMARÃES, R. *el at.* 1997. Estatística. Edições revista. MC Graw-Hill. Lisboa

- ✚ LAMAS, Estela P.R. et al. 2002. Contributos para uma Metodologia mais cuidada. Lisboa. Edições Piaget.
- ✚ LEANDRO, Alexandra e REBELO, Teresa. 2011 A responsabilidade social das empresas: incursão ao conceito e suas relações com a cultura organizacional. Comunicação nas organizações.
- ✚ LISBOA, João *et al* 2008. Introdução à gestão das organizações. 2ª Edição. Vida económica. Lisboa.
- ✚ MICHEL, Maria Helena. 2005. Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais: Um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo. Atlas.
- ✚ NABAIS, Carlos e NABAIS, Francisco. 2004. Prática Financeira I: Análise Económica e Financeira. 4ª Edição. Lidel. Lisboa.
- ✚ PESTANA, Maria Helena; GAGEIRO, João Nunes. 2008. Análise de Dados para Ciências Sociais: A Complementariedade do SPSS. 5ª Edição revista e corrigida. Edições Sílabo. Lisboa
- ✚ REIS, Elizabeth *et al.* 2007. Estatística Aplicada. Vol1. 5ª Edição. Edições Sílabo. Lisboa.
- ✚ TEIXEIRA, Sebastião. 2005. Gestão das Organizações. 2ª Edição. Mc Graw Hill. Lisboa.





## Sitografia:

---

-  \_\_\_\_\_ . Relatório de sustentabilidade. 2011. [em linha]. [Consultado em 19 de Abril de 2013]. Disponível em [http://www.grupocvt.com.cv/sites/default/files/Rel\\_Sust\\_GCVT\\_2011\\_VF.pdf](http://www.grupocvt.com.cv/sites/default/files/Rel_Sust_GCVT_2011_VF.pdf)
  
-  BUFFARA, Lúcia Cristina Bonkoski; PREIRA, Maurício Fernandes. 2003. [em linha]. Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social – um estudo de caso no grupo o boticário. Revista de ciências da Administração. V.5, nº9. [Consultado em 3/09/2013]. Disponível em <https://www.journal.ufsc.br/index.php/adm/article/viewArticle/5500>
  
-  CHEIBUB, Zairo B. e LOCKE Richard M. (s/d). “Valores ou interesses? Reflexões sobre a responsabilidade social das empresas”. [Consultado em 16/04/2013]. Disponível em : [http://rlocke.scripts.mit.edu/~rlocke/docs/papers/Locke,R%20%26%20Cheibub,Z\\_V\\_alores%20ou%20Interesses.pdf](http://rlocke.scripts.mit.edu/~rlocke/docs/papers/Locke,R%20%26%20Cheibub,Z_V_alores%20ou%20Interesses.pdf)
  
-  COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. 2001. [em linha]. Livro Verde. Bruxelas. [Consultado em 21/05/2013]. Disponível em [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/pt/com/2001/com2001\\_0366pt01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/pt/com/2001/com2001_0366pt01.pdf)
  
-  CVTELECOM. Relatório de sustentabilidade. 2010. Consultado em 19 de Abril de 2013. Disponível em

[http://www.grupocvt.com.cv/sites/default/files/Rel\\_Sust\\_GCVT\\_2010\\_VF.pdf](http://www.grupocvt.com.cv/sites/default/files/Rel_Sust_GCVT_2010_VF.pdf)

- FIGUEIREDO, Andrea Santos. 2005. [em linha]. A Responsabilidade Social e Ambiental na Petrobras. Universidade Veiga de Almeida. Rio de Janeiro. [Consultado 19/04/2013]. Disponível em <http://www.youtube.com/watch?v=JffOLxsysd20>
- FISCHMANN, Adalberto A. e ZILBER, Moisés Ari. Utilização de indicadores de desempenho como instrumento de suporte à gestão estratégica. [em linha]. [consult. 10Mar.2013]. Disponível em [http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_1999/AE/AE11.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_1999/AE/AE11.pdf)
- GRACIOLLI, Edilson José. 2005. Responsabilidade Social Empresarial: “Terceiro Sector” ou Aparelho de Hegemonia. [em linha]. [consultado Fev.2013] Cemark – Unicamp. Disponível em <http://www.unicamp.br/cemarx/ANAIIS%20IV%20COLOQUIO/comunica%E7%F5es/GT3/gt3m3c3.pdf>
- KITAHARA, José Renato. 2007. [em linha]. Responsabilidade Social e Desempenho Financeiro das empresas: um estudo empírico utilizando o balanço social padrão IBASE. [Consultado Março 2013]. Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-21082007-154003/publico/Disser>
- KRAUTER, Elizabeth. [em linha]. Medidas de avaliação de desempenho financeiro e criação de valor: um estudo com empresas industriais. [consultado Fev. 2013] Universidade de São Paulo. Brasil. III SEGet – Simpósio de excelência em gestão e Tecnologia. Disponível em <http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Finan%E7as/FIN29-Medida%20de%20avalia%E7ao%20de%20desempenho%20finan.PDF>
- MACHADO, Márcio André Veras e MACHADO, Márcia Reis. 2009. [em linha] Responsabilidade Social impacta o Desempenho Financeiro das Empresas. Universidade Federal de Paraíba. [Consultado 25.Maio.2013]. Disponível em <http://www.congressousp.fipecafi.org/artigos92009/148.pdf>

-  OLIVERA, Tatiana Gabriela Bonzini. 2004. [em linha]. O Terceiro Setor e a importância do Balanço Social. Universidade Federal de Santa Catarina. Brasil. [Consultado 19/04/2013]. Disponível em <http://tcc.bu.ufsc.br/Economia296216>
-  PENA, Joana Filipa Rodrigues Carvalho. 2011. [em linha]. Estudo da Relação entre a Responsabilidade Social e o Desempenho Empresarial. Universidade do Minho - Escola de Economia e Gestão. [Consultado 19/04/2013]. Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/17481>
-  SILVA *et al.* S/D. [em linha]. Responsabilidade Social: Análise da relação entre a receita líquida e os investimentos socioambientais da Petrobras. Revista Científica Eletrônica de Engenharia de produção. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza. [Consultado 22/04/2013]. Disponível em <http://producaoonline.org.br/rpo/article/viewFile/1057/981>
-  <http://www.grupocvt.com.cv/>

## **Apêndices**

---

## A Dados estatísticos

<b>Correlations</b>		
		Resultado operacional
<b>Total indicadores internos</b>	Pearson	-,559
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,327
	N	5
<b>Total indicadores externos</b>	Pearson	,927*
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,023
	N	5
<b>Ambiente</b>	Pearson	-,757
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,139
	N	5
<b>Resultado operacional</b>	Pearson	1
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	5
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

<b>Correlations</b>		
		Total dos investimentos em RS
<b>Resultado operacional</b>	Pearson	-,750
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	,144
	N	5

<b>Variables Entered/Removed<sup>a</sup></b>			
Mod	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total indicadores internos <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: Resultado operacional			
b. All requested variables entered.			

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,559 <sup>a</sup>	,313	,083	213,310	,313	1,364	1	3	,327
a. Predictors: (Constant), Total indicadores internos									

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62068,044	1	62068,044	1,364	,327 <sup>b</sup>
	Residual	136503,156	3	45501,052		
	Total	198571,200	4			
a. Dependent Variable: Resultado operacional						
b. Predictors: (Constant), Total indicadores internos						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2770,863	1509,304		1,836	,164
	Total indicadores internos	-19,290	16,516	-,559	-1,168	,327
a. Dependent Variable: Resultado operacional						

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total indicadores externos <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: Resultado operacional			
b. All requested variables entered.			



Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,927 <sup>a</sup>	,860	,813	96,234	,860	18,442	1	3	,023

a. Predictors: (Constant), Total indicadores externos

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	170788,042	1	170788,042	,023 <sup>b</sup>
	Residual	27783,158	3	9261,053	
	Total	198571,200	4		

a. Dependent Variable: Resultado operacional  
b. Predictors: (Constant), Total indicadores externos

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1043,438	480,475		-2,172	,118
	Total indicadores externos	37,916	8,829	,927	4,294	,023
a. Dependent Variable: Resultado operacional						

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ambiente <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Resultado operacional  
b. All requested variables entered.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,757 <sup>a</sup>	,572	,430	168,243	,572	4,015	1	3	,139
a. Predictors: (Constant), Ambiente									

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113653,899	1	113653,899	4,015	,139 <sup>b</sup>
	Residual	84917,301	3	28305,767		
	Total	198571,200	4			
a. Dependent Variable: Resultado operacional						
b. Predictors: (Constant), Ambiente						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1400,906	208,344		6,724	,007
	Ambiente	-,472	,235	-,757	-2,004	,139
a. Dependent Variable: Resultado operacional						

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total dos investimentos em RS <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: Resultado operacional			
b. All requested variables entered.			

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,750 <sup>a</sup>	,562	,417	170,182	,562	3,856	1	3	,144
a. Predictors: (Constant), Total dos investimentos em RS									

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111685,315	1	111685,315	3,856	,144 <sup>b</sup>
	Residual	86885,885	3	28961,962		
	Total	198571,200	4			
a. Dependent Variable: Resultado operacional						
b. Predictors: (Constant), Total dos investimentos em RS						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1464,004	242,625		6,034	,009
	Total dos investimentos em RS	-,466	,237	-,750	-1,964	,144
a. Dependent Variable: Resultado operacional						

## **Anexos**

---

## A As demonstrações financeiras da empresa

### A.1 Dados comparativos relativamente a 2007/2008

Indicadores Chaves (dados extraídos dos relatórios publicados)

Síntese dos Indicadores	2007	2008
Volume de Negócios (mil cts)	4.450,1	4.268,9
EBITDA (mil cts)	1.909,4	1.687,1
Resultados Operacionais (mil cts)	1.037,9	889,7
Resultados Antes de Impostos (mil cts)	2.190,2	2.899,6
Resultado Líquido (mil cts)	1.866,4	2.598,9
Resultado Líquido por Ação * (em LCV)	0,0	0,0
Margem EBITDA (%)	42,9%	36,8%
Capex (mil cts)	443,5	473,5
Capex em % das Receitas de exploração	9,1%	10,3%
Autofinanciamento %	638,3	718,8
Activo Líquido (mil cts)	9.154,2	12.536,7
Capital Próprio (mil cts)	5.912,4	6.644,8
Capital Social (mil cts)	1.000,0	1.000,0
Passivo (mil cts)	3.241,8	5.891,9
Solvabilidade (%)	182,4%	112,8%
Cientes Telefone Fixo (un)	71.764	71.860
Parque Analógico (un)	67.730	67.380
Parque Digital (acessos equivalentes, un)	4.034	4.480
Adições Líquidas (un)	186	96
Circuitos Alugados (un)	677,0	712,0
Pessoal do Serviço (un)	408	405
Trabalhadores/1 COO FP (un)	5,7	5,6

### Demonstrações Financeiras

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS		milhões de escudos	
	2007	2008	Var% 07/08
Proveitos Operacionais	4.738,0	4.586,6	-3,2%
Custos Operacionais	3.700,1	3.696,9	-0,1%
RESULTADOS OPERACIONAIS	1.037,9	889,7	-14,3%
Proveitos e Ganhos Financeiros	1.327,0	1.896,9	42,9%
Custos e Perdas Financeiras	41,5	19,0	-54,2%
RESULTADOS FINANCEIROS	1.285,5	1.877,8	46,1%
RESULTADOS CORRENTES	2.323,4	2.767,6	19,1%
Proveitos e Ganhos Extraordinários	129,7	355,7	174,2%
Custos e Perdas Extraordinárias	262,9	223,7	-14,9%
RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS	-133,2	132,1	199,2%
RESULTADOS ANTES DE IMPOSTOS	2.190,2	2.899,6	32,4%
Imposto s/ Rendimento	323,8	300,8	-7,1%
RESULTADO LÍQUIDO	1.866,4	2.598,9	39,2%

## A.2 Dados comparativos relativamente a 2008/2009

## Indicadores Chaves e demonstrações financeiras

SÍNTESE DOS INDICADORES	2009	2008	Var. % 09/08
Receitas Operacionais	4.398	4.587	-4%
EBITDA (mil cts)	1.627	1.687	-4%
Resultados Operacionais (mil cts)	1.076	890	21%
Resultados Antes de Impostos (mil cts)	3.821	2.900	32%
Resultado Líquido (mil cts)	3.303	2.588	27%
Margem EBITDA (%)	37%	37%	0,2pp
Capex (mil cts)	1.236	474	160%
Capex em % das Receitas de exploração	28%	10%	17,6pp
Autofinanciamento %	317	718	-56%
Ativo Líquido (mil cts)	10.493	12.537	-16%
Capital Próprio (mil cts)	7.349	6.645	11%
Capital Social (mil cts)	1.000	1.000	0%
Passivo (mil cts)	3.144	5.892	-47%
Solvabilidade (%)	234%	113%	121pp
Clientes Telefone Fixo (un)	71.874	71.860	0%
Parque Analógico (un)	67.142	67.380	0%
Parque Digital (acessos equivalentes, un)	4.732	4.480	6%
Adições Líquidas (un)	14	96	-85%
Circuitos Alugados (un)	702	712	-1%
Pessoal ao Serviço (un)	398	405	-2%
Trabalhadores/1000 PP (un)	6	6	2%

## A.3 Dados comparativos relativamente a 2009/2010

## Indicadores Chaves

Síntese dos Indicadores	2010	2009	Var % 10/09
Rendimentos Operacionais (mil cts)	5.922	5.143	15%
Resultados Operacionais (mil cts)	980	1.370	-28%
Resultados Antes de Impostos (mil cts)	2.890	3.563	-19%
Resultados Líquidos do Exercício (mil cts)	2.604	3.142	-17%
EBITDA (mil cts) <sup>1</sup>	1.574	1.821	-14%
Margem EBITDA	27%	42%	-15pp
Capex (mil cts)	2.372	1.230	93%
Capex em % das Receitas de exploração	40%	24%	16,1pp
Autofinanciamento %	129	288	-55%
Activo Líquido (mil cts)	13.088	13.101	-2%
Capital Próprio (mil cts)	7.933	9.523	-17%
Capital Social (mil cts)	1.000	1.000	0%
Passivo (mil cts)	5.155	3.881	33%
Solvabilidade (%)	153.9%	245.3%	-91.4pp
Clientes Telefone Fixo (un)	71.971	71.874	0.1%
Parque Analógico (un)	66.971	67.142	-0.3%
Parque Digital (acessos equivalentes, un)	5.000	4.732	6%
Adições Líquidas (un)	97	14	593%
Circuitos Alugados (un)	740	702	5%
Pessoal ao Serviço (un)	403	398	1%
Trabalhadores/1000 PP (un)	6	6	2%

## Demonstrações Financeiras

Demonstração dos Resultados <sup>1)</sup>	2010	2009	Var % 10/09
<b>Rendimentos Operacionais</b>	<b>5.922</b>	<b>5.143</b>	<b>15%</b>
Serviço Fixo Telefónico	2.988	3.239	-8%
Dados	20	29	-31%
Circuitos Alugados	485	787	38%
Rendimentos relacionados com Construção (IFRIC 12)	1.969	710	177%
Outros Serviços	460	377	22%
<b>Gastos Operacionais, Excluindo Amortizações</b>	<b>4.534</b>	<b>3.425</b>	<b>32%</b>
Gastos Comerciais	76	68	11%
Gastos das Mercadorias Vendidas	1	2	-24%
Publicidade e Marketing	31	20	53%
Comissões	43	46	-6%
Gastos Directos	937	1.010	-7%
Gastos de Telecomunicações	872	932	-6%
Fee de Gestão	65	78	-17%
Gestão com Pessoal	897	909	-1%
Outros Gastos Operacionais	2.624	1.438	83%
Conservação e Reparação	145	170	-15%
Matérias-Primas, Subsidiárias e de Consumo	22	22	0%
Outros Gastos Gerais e Administrativos	347	341	2%
Gastos Relacionados com Construção (IFRIC 12)	1.756	633	177%
Perdas por Imparidade	54	47	15%
Outros Resultados Operacionais Líquidos	205	147	40%
Impostos	96	79	22%
<b>Amortizações e Depreciações</b>	<b>408</b>	<b>348</b>	<b>17%</b>
<b>Resultado Operacional</b>	<b>980</b>	<b>1.370</b>	<b>-28%</b>
<b>Outros Rendimentos e Ganhos</b>	<b>1.911</b>	<b>2.194</b>	<b>-13%</b>
<b>Outros Gastos e Perdas</b>	<b>0.2</b>	<b>1.1</b>	<b>-85%</b>
<b>Resultados Antes de Impostos</b>	<b>2.890</b>	<b>3.563</b>	<b>-19%</b>
<b>Imposto Sobre Rendimento</b>	<b>286</b>	<b>422</b>	<b>-32%</b>
<b>Resultado líquido do Exercício</b>	<b>2.604</b>	<b>3.142</b>	<b>-17%</b>



## A.4 Dados comparativos relativamente a 2010/2011

## Indicadores Chaves

SÍNTESE DOS INDICADORES	2011	2010	Var. % 11/10
Rendimentos Operacionais (mil cts)	5.597	5.922	-5%
Resultados Operacionais (mil cts)	780	980	-20%
Resultados Antes de Impostos (mil cts)	2.468	2.830	15%
Resultado Líquido do Exercício (mil cts)	2.257	2.604	-13%
EBITDA (mil cts) <sup>1</sup>	1.605	1.574	2%
Margem EBITDA	29%	27%	2,3pp
Capex (mil cts)	1.925	2.372	19%
Capex em % das Receltas de exploração	34%	40%	-5,7pp
Autofinanciamento %		129	-100%
Activo Líquido (mil cts)	15.259	13.088	24%
Capital Próprio (mil cts)	7.586	7.933	-4%
Capital Social (mil cts)	1.000	1.000	0%
Passivo (mil cts)	8.673	5.155	68%
Solvabilidade	87%	154%	-66,4pp
Clientes Telefone Fixo (un)	71.503	71.971	3,5%
Parque Analógico (un)	69.467	66.971	3,7%
Parque Digital (acessos equivalentes, un)	5.036	5.000	1%
Adições Líquidas (un)	2.532	97	2510%
Circuitos Alugados (un)	820	740	11%
Pessoal ao Serviço (un)	413	403	2%
Trabalhadores/1000 PP (un)	6	6	-1%

## Demonstrações Financeiras

Demonstração dos Resultados	2011	2010	Var. % 11/10
Rendimentos Operacionais	5.597	5.922	-5%
Serviço Fixo Telefónico	2.889	2.908	-3%
Dados	16	20	-23%
Circuitos Alugados	559	485	15%
Rendimentos relacionados com Construção (IFRIC 12)	1.666	1.969	-15%
Outros Serviços	468	460	2%
Gastos Operacionais, Excluindo Amortizações	4.160	4.534	-8%
Gastos Comerciais	69	76	9%
Gastos das Mercadorias Vendidas	1	1	-40%
Publicidade e Marketing	32	31	3%
Comissões	36	43	-16%
Gastos Directos	889	937	-5%
Gastos de Telecomunicações	823	872	-6%
Fee de Gestão	66	65	1%
Gastos com Pessoal <sup>2</sup>	959	897	7%
Outros Gastos Operacionais	2.243	2.624	-15%
Conservação e Reparação	165	145	14%
Matérias Primas, Subsidiárias e de Consumo	24	22	7%
Outros Gastos Gerais e Administrativos	381	347	10%
Gastos relacionados com Construção (IFRIC 12)	1.485	1.756	15%
Perdas por Imparidade	0	54	-100%
Outros Resultados Operacionais Líquidos	132	205	-36%
Impostos <sup>3</sup>	57	96	-40%
Amortizações e depreciações	657	408	61%
Resultado Operacional	780	980	-20%
Outros rendimentos e Ganhos <sup>4</sup>	1.688	1.911	12%
Outros Gastos e Perdas	0,0	0,2	-100%
Resultados Antes de Impostos	2.468	2.890	-15%
Imposto Sobre o Resultado	211	286	-26%
Resultado Líquido do Exercício	2.257	2.604	13%